

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»**

Факультет соціології і права

Кафедра соціології

«На правах рукопису»

УДК _____

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

_____ Кутуєв П.В.

« ____ » _____ 20__ р.

Магістерська дисертація

на здобуття ступеня магістра

зі спеціальності 054 "Соціологія "

на тему: «Вплив медіативних практик на поведінку соціальних груп»

Виконала:

Студентка II курсу, групи СЛ-72мп

Черкас Ольга Ігорівна _____

Керівник:

Викладач, кандидат політичних наук,

Яковлєва Н. І. _____

Рецензент:

Старший викладач, кандидат філософських наук,

Пашов Р. І. _____

Засвідчую, що у цій магістерській
дисертації немає запозичень з праць
інших авторів без відповідних посилань.

Студентка Черкас О.І.

Київ 2018

Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»
Факультет соціології і права
Кафедра соціології

Рівень вищої освіти – другий (магістерський) за освітньо-професійною програмою

Спеціальність (спеціалізація) – 054 «Соціологія» («Врегулювання конфліктів та медіація»)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ П.В.Кутуєв

«__» _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ
на магістерську дисертацію студенту
Черкас Ольга Ігорівна

1. Тема дисертації «Вплив медіативних практик на поведінку соціальних груп», науковий керівник дисертації Яковлева Неллі Іллівна, викладач, кандидат політичних наук, затверджені наказом по університету від «_07_» листопада 2018 р. № 4101-с
2. Термін подання студентом дисертації 07 грудня 2018 р.
3. Об'єкт дослідження: особливості взаємодії соціальних груп.
4. Предмет дослідження: медіативні практики як інструмент конструктивної взаємодії соціальних груп.
5. Перелік завдань, які потрібно розробити:
 - Визначити підходи до поняття медіативних практик та їх класифікацій;
 - Описати особливості застосування медіативних практик у різних суспільних сферах;
 - Виокремити підходи вітчизняних та зарубіжних вчених до визначення соціальних груп;

- Окреслити особливості конфліктів, притаманних малим соціальним групам;
- Розглянути вітчизняний та зарубіжний досвід впровадження медіативних практик у середніх навчальних закладах
- Дослідити зацікавленість учнів 10 класу у медіативних практиках і на цій підставі розробити програму факультативного курсу занять з медіації.

6. Орієнтовний перелік графічного (ілюстративного) матеріалу

7. Орієнтовний перелік публікацій:

8. Дата видачі завдання СЛ72мп – 15.10.2018

Календарний план

№ з/п	Назва етапів виконання магістерської дисертації	Термін виконання етапів магістерської дисертації	Примітка
1.	Визначення напрямку дослідження	28.08.2018 - 06.09.2018	
2.	Формування джерельної бази дослідження	07.09.2018 - 20.09.2018	
3.	Складання розгорнутого плану	21.09.2018 - 27.09.2018	
4.	Написання вступу до роботи (визначення об'єкту, предмету, мети та завдань)	28.09.2018 - 10.10.2018	
5.	Підготовка і написання I розділу дисертації (Теоретико-методологічні засади медіативних практик)	11.10.2018 - 24.10.2018	
6.	Написання II розділу (Поведінковий аспект соціальних груп)	11.10.2018 - 24.10.2018	
7.	Підготовка програми та інструментарію дослідження	25.10.2018 - 08.11.2018	
8.	Проведення дослідження та аналіз зібраних даних	09.11.2018 - 15.11.2018	
9.	Написання III розділу, висновків та коригування списку літератури.	15.11.2018 – 29.11.2018	
10.	Підготовка реферату магістерської дисертації	30.11.2018 – 5.12.2018	
11.	Передача магістерської дисертації на кафедру	7.12.2018	

Студент
Науковий керівник дисертації

О.І. Черкас
Н.І. Яковлева

АНОТАЦІЯ

Черкас О. І. Вплив медіативних практик на поведінку соціальних груп.

У магістерській дисертації розкрито питання впливу медіативних практик на поведінку соціальних груп. Визначено теоретико-методологічні засади медіативних практик. Уточнено поняття «медіація», «соціальна група», «конфлікт» та висвітлено їх особливості. Здійснено порівняльний аналіз вітчизняного та зарубіжного досвіду впровадження медіативних практик у навчальних закладах. Досліджено потреби учнів 10-х класів у проведенні їм факультативного навчального курсу з медіації і доведено наявність зацікавленості учнів у ньому. Розроблено пропозиції та рекомендації з приводу подальшого дослідження питання медіативних практик та впровадження їх у навчальних закладах середньої освіти.

Ключові слова: медіативні практики, соціальна група, конфлікт, шкільна служба медіації.

SUMMARY

Cherkas O.I. The influence of mediating practices on the social groups behavior.

In the master's dissertation, the issue of mediating practices influence on the behavior of social groups is disclosed. The theoretical and methodological principles of mediating practices are determined. Clarified the terms "mediation", "social group" and "conflict" and their specifics are revealed. A comparative analysis of domestic and foreign experience of mediation practices implementation in educational institutions is carried out. A study was conducted on the needs of 10th grade students in conducting an optional course on mediation and proved the interest of students in it. Proposals and recommendations concerning the further study of the issue of mediation practices and their implementation in secondary education institutions have been developed.

Key words: mediation practices, social group, conflict, school mediation service

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ1: ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ МЕДІАТИВНИХ ПРАКТИК.....	8
1.1. Поняття медіативних практик та їх види.....	8
1.2 Особливості застосування медіативних практик у різних суспільних сферах.....	19
Висновки до Розділу 1.....	34
РОЗДІЛ 2: ПОВЕДІНКОВИЙ АСПЕКТ СОЦІАЛЬНИХ ГРУП.....	36
2.1 Підходи до визначення соціальних груп та конфліктів.....	36
2.2Характеристики конфліктів у малих соціальних групах.....	49
Висновки до Розділу 2.....	54
РОЗДІЛ 3: ВПРОВАДЖЕННЯ МЕДІАТИВНИХ ПРАКТИК НА ПРИКЛАДІ СОЦІАЛЬНОЇ ГРУПИ ШКОЛЯРІВ.....	55
3.1 Зарубіжний та вітчизняний досвід впровадження медіативних практик у навчальних закладах.....	55
3.2 Дослідження «Розробка програми курсу медіативних практик для учнів старшої школи»	64
Висновки до Розділу 3.....	78
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	80
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	85

ВСТУП

Актуальність дисертаційної магістерської роботи полягає у пошуку та покращенні механізмів взаємодії суспільства у конфліктних ситуаціях. Джерела зміни системи (соціальної, соціально-психологічної та психічної) пов'язують, як правило, з протиріччями і конфліктами і від того, яким чином буде здійснюватися вплив на них залежить подальший розвиток суспільства. Окрім загального глобального впливу, не меншу роль відіграє хід конфлікту у конкретних ситуаціях. Те, яким чином індивід справляється із конфліктами під час своєї соціалізації впливає на його подальшу модель взаємодії з оточуючими людьми.

Певну частину протистоянь та конфліктів можна вирішити за допомогою інструментів судової системи. Проте, нажаль, вона не всеохоплююча, а, отже, частина людей залишається без допомоги, та більше того, не ефективна з точки зору відновлення стосунків.

Одним із методів, за допомогою яких можна не тільки конструктивно врегулювати конфлікт але і створити передумови для подальшого спілкування між сторонами є медіація. Цей метод має чітку процедуру та вимоги до її проведення. Інструменти, які використовує медіатор під час процедури можуть бути корисними будь-кому хто стикається із конфліктними ситуаціями.

Одною із перспективних сфер використання медіації є середня освіта. На базі навчального закладу можуть створюватися служби медіації, до якої залучаються учні та працівники школи, які пройшли спеціальний курс навчання. Ця форма організації шкільної служби медіації називається сервісною і зустрічається найчастіше. Вона орієнтована на надання медіативних послуг допомоги у вирішенні конфліктів учням, вчителям та батькам. Сервісна служба медіації працює з конкретними конфліктами. Звичайно, наявність її у навчальному закладі знижує рівень конфліктів, проте

якщо ставити за мету покращення соціально-психологічного клімату у школі краще почати з виховної шкільної служби медіації.

Виховна модель шкільної служби медіації допоможе учням не тільки вирішувати конфлікти у школі але і сформує їх ставлення до конфліктів у подальшому житті. Вміння конструктивно вибудовувати взаємовідносини з оточуючими людьми, бути готовими до несподіваних ситуацій на роботі, у особистому та повсякденному житті зменшить рівень напруги у оточенні людини, яка використовує набуті навички з медіативних практик. Почавши навчання у школі, продовживши використовувати набуті навички в подальшому, індивід впливатиме а соціально-психологічний клімат груп членом яких він є.

Виходячи із проблемної ситуації та актуальності роботи можна сформулювати таку *мету дослідження*: розкрити вплив медіації на поведінку соціальних груп.

Відповідно до поставленої мети було виділено такі завдання:

- Визначити підходи до поняття медіативних практик та їх класифікацій;
- Описати особливості застосування медіативних практик у різних суспільних сферах;
- Виокремити підходи вітчизняних та зарубіжних вчених до визначення соціальних груп;
- Окреслити особливості конфліктів, притаманних малим соціальним групам;
- Розглянути вітчизняний та зарубіжний досвід впровадження медіативних практик у середніх навчальних закладах
- Дослідити зацікавленість учнів 10 класу у медіативних практиках і на цій підставі розробити програму факультативного курсу занять з медіації.

Об'єктом дослідження виступають особливості взаємодії соціальних груп.

Предмет дослідження: медіативні практики як інструмент конструктивної взаємодії соціальних груп.

Наукова розробленість проблеми. Конфлікт вже давно є предметом дослідження багатьох вчених. Так, підходи до вивчення та сприйняття конфліктів можна знайти у роботах таких видатних соціологів, як К. Боулдінг, Р. Дарендорф, Г. Зіммель Л. Козер, Т. Парсонс, Г. Спенсер. Серед вітчизняних науковців варто згадати О. Бандурку, В. Друзя, Г. Ложкіна. Зокрема цікаві підходи до визначення конфлікту можна знайти у роботах Н. Гришиної, А. Некрасової, О. Рахматова. Окрім вивчення конфлікту вчені акцентували увагу на шляхах роботи із ним. Одним із підходів взаємодії на конфлікт є медіація.

Не дивлячись на те, що медіація як метод вирішення конфліктів з'явилася не так давно, у 60-70-х роках ХХ століття. Вона привернула до себе увагу багатьох науковців. Різні підходи до визначення «медіації» можна зустріти у роботах таких науковців, як Р. Безпальча, Х. Бесемер, Л. Боуль, А. Гусєв, Д. Давиденко, С. Калашнікова, К. Катаян, К. Келлі, Р. Коен, К. Ковач, І. Решетнікова, І. Терещенко.

Вивченням застосування технік медіації у навчальних закладах також займалося багато науковців. Зокрема В. Багінський, С. Буллер, А. Гусєв, Ю. Єгорова, Р. Коен, О. Луговцева, Т.Овчиннікова, І. Терещенко, Г. Хоінг, Т. Худякова, Ю. Юркевич.

Методи дослідження проблеми магістерської дисертації: задля розв'язання поставлених задач у дисертаційній роботі використано низку різних методів. Серед загальнонаукових: системний (дослідження особливостей медіативного підходу як одного з методів вирішення та врегулювання конфліктів), структурно – функціональний (визначення поняття та особливостей створення та існування соціальних груп, як сукупності взаємопов'язаних індивідів), інституційний (оцінити конфліктогенність

шкільної реальності та методів зниження рівня соціально-психологічної напруги).

Також були застосовані спеціальні соціологічні методи дослідження, а саме: метод інтернет-опитування формалізованою анкетною та кількісний аналіз результатів отриманих даних на основі дослідження думок учнів 10-х класів з приводу конфліктів з якими вони стикається та методів їх вирішення.

У дисертації було отримано такі результати, які характеризуються новизною та виносяться на захист:

- Уточнено поняття медіації та визначено особливості її застосування у різних суспільних сферах;
- Виокремлено основні групотворчі фактори в контексті аналізу поняття соціальних груп;
- Уточнено поняття конфлікту та його видів, які притаманні малим соціальним групам;
- Порівняно вітчизняний та зарубіжний досвід впровадження медіативних практик у навчальних закладах;
- Досліджено потреби учнів 10-х класів щодо проведення факультативного навчального курсу з медіації і доведено наявність зацікавленості учнів у ньому;
- Розроблено унікальну програму навчального факультативного курсу з медіації для учнів старших класів закладів середньої освіти.

Теоретична цінність роботи. В подальшому, дане дослідження може бути використане при викладанні теоретичних курсів «Соціологія», «Психологія», «Конфліктологія», «Соціальна – психологія», тощо. Цінність даного дослідження у більш глибокому розумінні конфліктогенності соціуму а також у ролі володіння знаннями про конструктивне вирішення конфліктних ситуацій.

Практична цінність роботи полягає в тому, що результати даного дослідження, в подальшому, можуть бути використані фахівцями різного

профілю (шкільними психологами, соціологами, медіаторами) для подальшої комплексної розробки навчальних програм з конструктивної поведінки у конфліктній ситуації для різних аудиторій слухачів.

Структура роботи зумовлена логікою дослідження і складається зі вступу, трьох розділів, шести підрозділів, висновків та рекомендацій, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи – сторінок, з них основного тексту – 82 сторінки. Список використаних джерел містить 96 найменування.

Апробація результатів дисертації. Результати досліджень, покладені в основу цієї роботи, оприлюднені та обговорені на Міжнародній науково-практичній конференції «Світові конфлікти у XXI столітті: філософська рефлексія соціальних, економічних, екологічних, політичних та релігійних аспектів»; IX Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні проблеми управління: імперативи забезпечення сталого розвитку»; Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами».

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ МЕДІАТИВНИХ ПРАКТИК

1.1 Поняття медіативних практик та їх види

У загальному розумінні, медіація - це альтернативний метод вирішення конфліктів за допомогою залучення третьої незацікавленої сторони. Не дивлячись на те, що цей метод був розроблений нещодавно, а саме у 60-70-х роках XX століття у США, його витoki беруть свій початок ще з історії прадавніх часів. І для того, щоб краще зрозуміти сутність цього підходу варто звернутися до його історії, з початку зародження та до теперішніх часів. Проте комплексне вивчення природи цього альтернативного підходу вирішення конфліктів неможливе без розгляду розвитку взаємодії людей у конфліктних ситуаціях.

Конфліктні ситуації мали місце ще за часів первісних людей. Тоді основною цінністю було виживання у суворих умовах, а отже перевагою була груба фізична сила. За допомогою неї і вирішувалися конфліктні ситуації: хто сильніший - той і правий. “Стратегія “сили” зорієнтована на ліквідацію супротивника, або як біологічного організму, або як дієздатної та вільної у своєму виборі особистості.”[69]. Це може слугувати яскравим прикладом зародження панування “авторитетності” персони, що має певний вплив на хід та вирішення конфлікту. В подальшому, відголоски цього патерну зустрічалися у історії як дієві інструменти у вирішенні, різноманітних протистоянь. Проте стратегія “сили” є скоріше стратегією не вирішення конфлікту, а його придушення, яка ставить переможеного у позицію вичікування зміни обставин та можливої помсти. За такого розвитку ситуації, переможена сторона буде накопичувати у собі негатив та за першої можливості вдарить по переможцеві для встановлення “справедливості”.

Стратегія “сили” не втратила своєї вживаності до наших днів, проте вже далеко не є єдиною.

Пізніше, авторитетність змінює свою направленість і на перший план виходять статус та влада. Так, у ті часи, важливими рішеннями та, зокрема, врегулюванням конфліктів, займалися вожді племен, шамани та мудреці. Вони, користуючись своїм винятковим статусом (вожді) чи знаннями (мудреці та шамани) вказували конфліктуючим сторонам на правильний шлях врегулювання суперечки.

Для того, щоб найбільш чітко зрозуміти часові рамки домінування стратегії звернення до авторитету задля вирішення конфліктів, доцільно було б згадати теорію суспільно-економічних формацій К. Маркса [50]. Тут мова йде про рабовласницьку суспільно-економічну формацію, за якої весь авторитет і судова влада були у рабовласників та представників влади, на яких, зокрема, лежала задача вирішувати конфлікти; та феодальну формацію, за якої вся судова влада належала феодалам та представникам влади. Це приблизно з IV-III тисячоліття до нашої ери до XVI століття нашої ери.

Зміна економічної та політичної системи змінює і менталітет людства, а отже, з'являються і нові методи регулювання взаємовідносин людей. З приходом капіталістичної суспільно-економічної формації широко розповсюджувався судовий метод вирішення конфліктів. Судова система і по наш час залишається домінуючою, проте, на жаль не є ідеальною. Не дивлячись на те, що сучасне офіційне правосуддя спирається на права людини та авторитет закону, воно має цілий ряд недоліків. В першу чергу це орієнтація на покарання та протистояння. Учасники процесу нерідко виставлені за його рамки. Формалізованість та узагальненість офіційного правосуддя робить його не гнучким, довготривалим і нерідко не відповідаючим побажанням самих учасників процесу. Офіційне правосуддя «саме» вирішує на яке покарання заслуговує сторона, яку визнали винною, та на яке відшкодування може розраховувати сторона визнана жертвою. Орім цього, чітке розмежування та

визначення ролей учасників процесу скоріше погіршує загальну картину. Накопичення негативу у жертви та винуватця майже унеможлиблює подальше порозуміння та примирення. Це робить способи вирішення конфліктів офіційним правосуддям доволі відносним. Зокрема, інтереси представників судової системи сконцентровані на тому, щоб правосуддя відбулося, і відбулося за всіма офіційними параметрами, аніж у примиренні між сторонами та недопущенні конфлікту у подальшому. Звісно, не можна стверджувати, що всі конфлікти можна вирішити звертаючись до методів альтернативного правосуддя, проте в неمالій кількості випадків саме відхід від офіційного правосуддя призводить до того, що конфлікт стає вичерпаним і навіть робить можливим подальше спілкування між сторонами. Одним із таких варіантів відходу від офіційного правосуддя є медіація.[9]

Термін «медіація» має декілька варіантів визначення. пропонується розглянути декілька з них, що є панівними у сучасній вітчизняній науці. На думку К. Катаняна «Медіація – це добровільна, конфіденційна процедура, що не має обов'язкової сили, в ході якої сторони конфлікту добровільно, за допомогою третьої особи намагаються урегулювати конфлікт.» [33, с. 36].

І. Решетнікова розглядає медіацію як форму примирення сторін, в ході якої нейтральна особа, обрана добровільно сторонами (виходячи з її компетенції і авторитету), проводить переговори [59].

Д. Давиденко розуміє посередництво в широкому сенсі як процедуру врегулювання спору в порядку переговорів за сприяння нейтральної третьої особи, яка надає сторонам сприяння в організації і веденні процесу переговорів, але не уповноваженого виносити обов'язкове для них рішення. Медіація, на думку Д. Давиденко, поняття більш вузьке і означає процедуру посередництва, при якій третя особа не дає рекомендацій щодо можливих умов врегулювання спору, а надає їм професійну допомогу в організації та веденні процесу переговорів.[15]

Найбільш чітким та всеохоплюючим є визначення, що представлено у Інструкції з Ефективної Медіації Організації Об'єднаних Націй: «Медіація – це добровільний процес, у відповідності до якого третя сторона надає допомогу двом або більше сторонам конфлікту, за їх згоди для попередження, урегулювання чи вирішення конфлікту, допомагаючи їм розвивати взаємоприйнятні згоди». [85]

У цій Інструкції автори розрізняють три рівні медіації:

- Перший рівень стосується керівництва країни. Макро-рівень
- Другий рівень стосується провідних діячів у суспільстві, наприклад: політичні партії та регіональна влада, відомі релігійні діячі, науковці
- Третій рівень стосується представників громадянського суспільства, регіональної влади. Мікро-рівень. [85]

Поняття медіації включає в себе весь структурований процес підтримки переговорів, від перших контактів зі сторонами і до підписання заключної угоди. З цього слідує, що його можна використовувати протягом усього конфлікту.

В дослівному перекладі «медіація» означає «посередництво». При чому мається на увазі посередництво неупереджених третіх осіб, яких визнають усі сторони. Медіатори-посередники допомагають сторонам конфлікту знайти взаємоприйнятне рішення їхньої проблеми. Задача медіатора заключається не у тому, щоб винести готове рішення чи звинувачення. За даного підходу скоріше від самих сторін конфлікту залежить вироблення рішення, оптимально співпадаючого їхнім інтересам. За результатами досягнутої домовленості «виграти мають всі».

Процедура медіації має ряд обов'язкових умов за думкою Х. Бесемера:

- Добровільність участі у медіативному процесі;
- Позасудовий рівень;
- Присутність усіх сторін конфлікту;
- Присутність медіатора, який виконує функції посередника;

- Конфіденційність;
- Часткове втручання третьої сторони.[9]

Перевага медіації полягає в тому, що замість вирішення ситуації однобічно, сторони знаходять взаємовигідне рішення. Замість боротьби за правоту відбувається конструктивна робота над вирішенням конфлікту. При цьому медіація не обмежується існуючим предметом спору, вона повинна враховувати також і приховані причини виникнення конфліктної ситуації. Якщо вирішення конфлікту розробляються сторонами самостійно, то це сприймається учасниками більш схвально і збільшує шанси на збереження міцних відносин в майбутньому.

Процес медіації потребує від медіатора наявності цілого ряду навичок та якостей, оскільки він є досить кропітким. Саме через це, серед медіаторів доволі розповсюджене явище професійного вигорання. Зокрема існує ряд обставин, за яких один медіатор замінюється іншим. Мова іде про ситуації, у яких медіатор з певних причин не може дотримуватися принципу нейтральності. [9]

Окрім компетентності медіатора, для забезпечення успішності процедури медіації варто дотримуватись певної процедури. Технологічну карту проведення медіації можна представити у вигляді послідовних етапів:

1. Попередня фаза;
2. Медіативна бесіда:
 - a. Вступ;
 - b. Вислуховування сторін;
 - c. Перехід від позицій до інтересів;
 - d. Вироблення альтернатив;
 - e. Укладання угоди;
3. Фаза реалізації.

Попередня фаза включає в себе організацію зустрічі сторін і, за потреби, попередньої індивідуальної зустрічі з кожною із сторін конфлікту. Варто

пам'ятати, що передумовою для успішної медіації є бажання обох сторін конфлікту дійти до консенсусного рішення.

Медіативна бесіда, включає в себе ряд підпунктів і, перший з них, це вступ. Під час вступу необхідно пояснити, що таке медіація, про що будуть зараз іти переговори. Оскільки основна задача медіатора – це сформувати платформу для продуктивних переговорів, надзвичайно важливо забезпечити рівність учасників процесу та їх комфорт. Під час вступу медіатором пропонується перелік стандартних правил, після чого він обговорює його зі сторонами конфлікту які, за бажанням, можуть внести у нього певні правки. Після узгодження правил, учасників процесу питають чи готові вони приймати участь у процедурі. Далі кожна зі сторін конфлікту отримує можливість висловитися і розповісти про конфлікт зі своєї точки зору. Медіатор активно слухає і, за потреби, задає питання і узагальнює почуте. Наступним кроком є перехід від позицій до інтересів. Конфлікти будуються на позиціях. Під час суперечок людина емоційно вимагає того, у чому вона зацікавлена. Позиція завжди більш вузька ніж інтерес. Інтерес в свою чергу пояснює потребу людини, на цій підставі набагато простіше та вірогідніше можна дійти до порозуміння. Для того, щоб відрізнити позицію від інтересу треба поставити запитання:

-Позиція – «Що я хочу?»;

- Інтерес – «Чому я це хочу».

Після того, як інтереси сторін були висловлені – відбувається перехід до вироблення альтернатив. На цьому етапі, за допомогою різноманітних методів, сторони конфлікту проговорюють різні варіанти вирішення суперечки. На цьому етапі саме і відбувається пошук та розгляд взаємовигідних варіантів. Останнім етапом медіативної бесіди є підписання та укладання угоди. Через деякий час медіатор ще раз налагоджує контакт із учасниками процесу задля того, щоб зрозуміти, чи насправді угода вирішила

проблеми. Якщо цього не сталося, треба вносити виправлення в угоду провівши іще одну зустріч із переговорами.[9]

Медіації можуть проводитися однією або декількома людьми. Медіація, яку проводить декілька людей, ко-медіація, має місце тоді, коли мова йде про складний конфлікт у якому більше ніж дві сторони, і який потребує довгострокових медіативних зустрічей.

Успішна медіація ставить певні вимоги до кандидатури медіатора:

1. Всі учасники конфлікту повинні приймати та поважати медіатора. Це має бути людина, яка заслуговує на довіру серед учасників процедури;
2. Медіатор не має бути зацікавлений у тому чи іншому вирішенні конфлікту. Медіатор має бути повністю нейтральним і при цьому виступати за інтереси всіх сторін конфлікту;
3. Медіатор не оцінює та не виносить вироків. Всі точки зору мають право на існування;
4. Медіатори відповідальні за хід медіативної бесіди, сторони конфлікту – за її зміст;
5. Медіатор слідкує за тим, щоб у будь-якому випадку нерівне положення сторін конфлікту було компенсоване;
6. Медіатори дотримуються конфіденційності по відношенню до всього, що вони чують під час медіативної бесіди;
7. Медіатор слідкує за тим, щоб не заключались угоди, які неможливо в подальшому реалізувати. [9]

У розпорядженні медіаторів безліч методів для того, щоб сприяти процесу обробки конфлікту та вирішення проблеми. Але в контексті обраної теми пропонується розглянути наступні:

- Використання нейтральної мови. Не вживати: узагальнення (завжди, ніколи, всі), оцінки, канцеляріуми. Чим простіша мова – тим більше шансів, що думку зрозуміють вірно.

- Мозковий штурм – креативний збір ідей, під час якого перераховують усі пропозиції, не оцінюючи їх, а потім аналізують та обирають найкращі для роботи
- Перефраз – одна із технік активного слухання. Дає можливість через правильно поставлені уточнюючі варіанти: досягти правильності сприйняття почутої інформації, дати зрозуміти сторонам що їх чують і поважно ставляться до їх думки; знизити напругу під час бесіди. [36]

В залежності від суті конфлікту та методів, які використовує медіатор виокремлюють різні типи медіації. Так, наприклад, С. Калашникова, ґрунтуючись на аналізі зарубіжних джерел з проблеми медіації, пропонує рівневий підхід до визначення видів медіації:

- Загальний рівень (медіації, спрямовані на попередження конфлікту і врегулювання вже відкритого конфлікту)
- Конкретний (медіації, які деталізують медіації загального рівня і спрямовані на прояснення і конкретизацію їх результатів). [32]

В науковій літературі в залежності від форми проведення медіації прийнято виділяти також

- спільну медіацію (обидві сторони присутні на медіативних зустрічі)
- човникову, або шатл - медіацію (медіатор по черзі зустрічається зі сторонами),
- медіацію безпосередню, яка передбачає безпосереднє спілкування сторін і медіатора,
- медіацію опосередковану, пов'язану з використанням технічних засобів зв'язку, інтернет і т.д. [34]

Крім того, медіація може припускати як особисту присутність сторін, залучених в суперечку, так і присутність їх представників, що діють на підставі відповідних документів.

Залежно від процедурних особливостей медіація підрозділяється на відкриту (сторони можуть вступати в безпосередню взаємодію), закриту

(безпосередню взаємодію сторін не передбачається) і змішану (сторони активно взаємодіють на одних етапах медіації, на інших етапах індивідуально і взаємодіють з медіатором з метою підготовки до подальших переговорів), а також медіацію за участю одного медіатора або декількох.[35]

Л. Ріскін пропонує опис різних моделей медіації за двома головними критеріями:

- роль медіатора (обмежується вона сприянням сторонам у виробленні угоди (медіація сприяння) або ж медіатор дає правову чи іншу оцінку спору і здійснює консультування сторін (оціночна медіація));
- предмет медіації (чи обмежується предмет розгляду суперечкою, переданим на медіацію, або в ході переговорів предмет розширюється і можуть розглядатися й інші теми). [91]

На підставі поєднання відмінностей за цими двома критеріями він виділяє чотири моделі медіації: оціночна медіація з широким предметом; оціночна медіація з вузьким предметом; медіація сприяння з широким предметом; медіація сприяння з вузьким предметом.

Актуальний підхід до розгляду основних моделей медіації підхід запропонували Л. Боуль та М. Несик, виокремивши такі моделі:

- терапевтична медіація;
- медіація оцінки спору;
- «розрахункова» медіація;
- медіація сприяння врегулювання спору[79].

Терапевтична модель медіації спрямована на відновлення дружніх відносин сторін і може бути віднесена до медіації конфліктів в соціально-побутової та сфері та сфері трудових відносин. Медіація оцінки спору відноситься до сфери судочинства і розуміється як процедура, спрямована на його врегулювання шляхом укладення такої угоди, яка максимально наближена до ймовірного судовим рішенням у даній справі. Особливістю цієї моделі є те, що медіатор не тільки організовує процес переговорів, але і має

право висловлювати свою думку за змістом спору. Розрахункова модель відноситься до виду комерційної медіації та являє собою варіант позиційних переговорів і спрямована на врегулювання спору шляхом справедливого розподілу ресурсів. До медіації конфліктів в соціально-побутовій сфері та сфері трудових відносин також можна віднести класичну, інтегративну модель медіації як процедуру, спрямовану на врегулювання спору з урахуванням взаємних інтересів сторін. В її основу покладено модель інтеграційних переговорів («гарвардський метод»).

В. Кулапов наводить таку класифікацію моделей медіації:

- медіація наративна, за якої медіатори та учасники конфлікту мають тривалий вплив один на одного в ході діалогу, і медіація виглядає як процес, де учасники викладають свій погляд на те, що відбувається ;
- медіація трансформативності, заснована на наданні сторонам можливості самим визначати хід медіації, а не слідувати вказівкам медіатора;
- медіація «розуміюча», коли робиться акцент на вирішенні спору за допомогою більш глибокого розуміння сторонами перспектив, пріоритетів і інтересів - власних, і з іншого боку;
- медіація екосистемна або системно-орієнтована, основним завданням якої є допомога сім'ям в подоланні майбутніх змін і збереженні нормальних відносин з дітьми;
- медіація, орієнтована на вирішення проблем, коли здійснюється сконцентрованість на користь людей, а не на позиціях (медіатор спочатку пропонує сторонам викласти свої позиції, а вже потім допомагає їм визнати, що у сторін існують спільні інтереси та потреби) [43].

Отже, медіативні практики варто розглядати як комплекс заходів для вирішення, врегулювання та запобігання повторювання конфліктів. А саме поняття медіація означає добровільний процес, у відповідності до якого третя

сторона надає допомогу двом або більше сторонам конфлікту, за їх згоди для попередження, урегулювання чи вирішення конфлікту, допомагаючи їм розвивати взаємоприйнятні згоди.

1.2 Особливості застосування медіативних практик у різних суспільних сферах

Незважаючи на те, що медіація є гнучкою процедурою схильною до модифікацій, існує ряд спільних рис, які притаманні медіації в цілому. Наприклад, дотримання принципів нейтральності медіатора та конфіденційності процедури. Також загальновизнано, що процедура медіації або завершується укладенням угоди, або заходить в глухий кут.

У деяких випадках від медіатора потрібно проходження додаткової підготовки для участі в особливо специфічних процедурах медіації. Навіть в тих випадках, коли специфічної підготовки не потрібно, наприклад по трудових спорах, багато програм передбачають, що користувачі послуг медіації мають право упевнитися в компетентності медіатора, в тому числі поцікавитися про те, чи проходив медіатор додаткове навчання.

Найбільшого розвитку медіація досягла у США, тому нижче наводиться короткий огляд на особливості застосування медіації у різних сферах на прикладі Сполучених Штатів Америки.

1. Ко-медіація

В багатьох випадках модель ко-медіації виокремлюється з метою, підкреслення різниці поряд з традиційною моделлю, де врегулювання суперечки здійснюється одним медіатором. Незважаючи на те, що тренінги з ко-медіації проводяться достатньо рідко, існують особливості, які необхідно враховувати при проведенні медіації в колегіальному складі. Наприклад, в більшості моделей ко-медіації відповідальність за ведення процедури розподіляється між медіаторами. Жоден з медіаторів не бере ініціативу, якщо до цього він не обговорив це зі своїм колегою. Разом з тим відповідальність за процедуру лежить в рівній мірі на обох медіаторах. Слід зазначити, що ко-медіація має численні переваги, включаючи можливість поєднувати різні

професійні навички при врегулюванні конфлікту. У тих випадках, коли статеві, расові чи культурні відмінності лежать в основі суперечки, «врівноважуюча» команда ко-медіаторів може сприяти взаєморозумінню між сторонами. Саме так процедура набуває нейтральний характер. Більш того, інший фахівець привносить нову точку зору та зовсім інший погляд на суперечку, що може принести користь медіації. Кожен медіатор може вибрати індивідуальний підхід до процедури, що теж сприятливо впливає на медіацію. Наприклад, при використанні вільного та імперативного стилю в роботі, медіатори можуть застосовувати той чи інший підхід в залежності від того, наскільки це доцільно. Взаємодія двох медіаторів забезпечує зразкову модель ефективної комунікації та співпраці. Медіатори можуть вчитися один у одного, та це позитивно позначається на їх роботі. Також ко-медіатори можуть дати зворотний зв'язок один одному, а в традиційній моделі медіації таке неможливо[54].

Однак ко-медіація має і низку недоліків, серед яких необхідно відзначити наступні:

- більш висока вартість медіації, тому що необхідна оплата послуг двох медіаторів;
- не завжди і не в повному обсязі конфліктуючі сторони згодні з доцільністю залучення другого медіатора;
- вимагає більше часу на погодження організаційних моментів;
- можливо виникнення конкуренції медіаторів і суперечностей між ними;
- неузгодженість або суперечливість дій медіаторів може спровокувати додаткове емоційне напруження сторін і ескалацію конфлікту;
- в деяких випадках конфліктуючі суб'єкти, перетягуючи медіаторів на свою сторону, здатні «розділити» їх, в результаті чого роль медіаторів трансформується в адвокатську, що також може спровокувати ескалацію конфлікту;

- спільний тиск медіаторів. Двоє медіаторів можуть надавати вільний або мимовільний тиск на сторони, що може привести до взаємовигідної з точки зору медіаторів угоди, яка в дійсності не відповідає інтересам сторін.[]

Проте, в США ко-медіація застосовується досить часто. Наприклад, багато організацій з вирішення суперечок за допомогою більш досвідченого медіатора підбирають в ко-медіатори початківців. Сімейні справи та справи по розлученню є одними з найпоширенішими категорій, де застосовується ко-медіація, так само як і в суперечках, які зачіпають інтереси суспільства, де необхідно, мінімум, два медіатора через велику кількість залучених учасників. Найважливішою умовою для вдалої ко-медіації є хороше взаєморозуміння між ко-медіаторами: до, протягом і після процедури. Також важливо, щоб вони не піддавалися бажанню зустрітися з кожною із сторін окремо. У багатьох моделях ко-медіації дуже важливо те, що ко-медіатори співпрацюють один з одним протягом всієї процедури. Це гарантує, що кожен з медіаторів збере ідентичну інформацію та виключить можливість прояву суб'єктивності по відношенню до однієї зі сторін. Хоча ко-медіатори в рівній мірі несуть відповідальність, нерідко буває так, що вони розподіляють між собою ті питання, якими буде займатися кожен з них. Такий підхід сприяє підвищенню ефективності медіації. Для процедури має значення навіть розташування стільців, тому найчастіше ко-медіатори сидять поруч один з одним. Незважаючи на всі існуючі особливості, основною вимогою є те, щоб ко-медіатори налагодили добрі стосунки між собою та заздалегідь передбачали альтернативний варіант роботи в випадку, якщо виникнуть якісь складнощі під час процедури медіації. [56]

2. Медіація сімейних суперечок

Коли медіація вперше застосовувалася в сімейних конфліктах, медіатор виступав у багатьох ролях: починаючи від консультанта-медіатора та закінчуючи юрист-консультантом. Хоча медіатор не був представником сторін ні за законом, ні за дорученням, інтереси сторін досить часто ніхто не представляв, тому медіатор сам надавав інформацію по шлюбнорозлучному процесу, а також давав рекомендації щодо опіки, права відвідування, питань виплати аліментів на дитину та поділу спільного майна. У багатьох випадках медіатори, беручи участь в шлюбнорозлучних справах, складали не тільки протоколи домовленостей по закінченню процедури медіації, а й заключні судові документи, включаючи рішення про розірвання шлюбу. У деяких штатах США така діяльність викликала хвилю скарг, адже медіатори, не будучи юристами, робили саме їхню роботу.

Як правило, група сімейних ко-медіаторів складається з юриста, психолога або інших фахівців з соціальних або дослідницьких центрів. Іноді запрошується бухгалтер, якщо розглядається справа про розподіл спільного майна і фінансових питаннях. [56]

У більшості штатів і програм, що фінансуються судом, потрібне додаткове спеціалізоване навчання медіації в області сімейного права.

Існують два різних методи медіації, що застосовуються в сімейних конфліктах у США. Більш традиційна процедура, частково змодельована за бесідами з психотерапевтом, полягає в тому, що медіатор(и) зустрічаються з подружжям раз на тиждень на відносно коротких сесіях протягом декількох тижнів, поки всі питання не будуть врегульовані. У більшості штатів, де така модель практикується, сторони ніколи не розділяються та заохочується їх безпосереднє спілкування один з одним. В інших штатах практика шлюбнорозлучної медіації розвивалася паралельно з медіацією у цивільних справах або слідом за нею. Відповідно, процедура сімейної медіації схожа зі складною моделлю судової медіації та являє собою проведення засідання

протягом робочого дня з активною участю адвокатів з використанням кокусів (індивідуальних зустрічей медіатора з кожною із сторін) або човникової дипломатії. [80]

Одним із складних аспектів сімейної та шлюбборозлучної медіації є виявлення випадків домашнього насильства. Багато фахівців стверджують, що справи, які стосуються насильства в сім'ї, не повинні вирішуватися за допомогою медіатора, тому що в цих ситуаціях існує непоправний дисбаланс сил. Однак в деяких випадках медіатор може не знати про цю проблему, поки це не стає зрозумілим в процесі проведення медіації. Способи розпізнавання ознак домашнього насильства та зловживань включені в багато програм підвищення кваліфікації по шлюбборозлучній медіації. Після того, як медіатор розуміє, що насильство може бути присутнім у відносинах, він відновлює процедуру тільки після прямої згоди жертви. Більшість фахівців стверджують, що медіатор повинен мати додаткову підготовку та забезпечувати безпеку і застосування заходів захисту. Вони можуть включати:

- роздільне розміщення сторін, наприклад, в окремих приміщеннях;
- передбачати від'їзд сторін в різний час;
- саджати жертву біля дверей (розуміння жертвою можливості втекти, у разі непередбачуваних обставин допомогу відчувати себе у безпеці);
- дозволяти близьким, родичам, юристу або іншим представникам бути присутніми на засіданні.

Застосування сімейної медіації продовжує розширюватися, в тому числі за рахунок змін в розумінні традиційної сім'ї. Наприклад, медіація є досить ефективною при врегулюванні конфліктів в одностатевих сім'ях. Процедура може бути також ефективною, коли батьки подружжя або інші родичі відстоюють своє бажання бачитися з дитиною або своє право брати участь у вирішенні питань, що стосуються дитини. У деяких штатах США медіація використовується в питаннях позбавлення батьківських прав. Медіація часто

використовується на ранній стадії конфлікту, коли, наприклад, дітей вперше відбирають у батьків, щоб вирішити питання про можливість возз'єднання сім'ї. Також медіація застосовується на заключних стадіях процесу позбавлення батьківських прав або усиновлення (удочеріння) з метою визначення умов [93].

3. Медіація щодо трудових суперечок

Сфера праці та зайнятості в Сполучених Штатах Америки історично розглядається як батьківщина становлення сучасної медіації. Однак медіація зазвичай використовувалася не для врегулювання індивідуальних трудових суперечок, а для колективних трудових конфліктів. У традиційній моделі трудової медіації медіатор зустрічався з представниками кожної групи, а потім разом з ними брав активну участь в розробці рішень на переговорах. Останнім часом процедура медіації стала широко застосовуватися для врегулювання індивідуальних трудових суперечок, в тому числі внутрішньо організаційних конфліктів.

Деякі великі корпорації розробили цілі системи вирішення конфліктів, за допомогою яких працівники можуть врегулювати свої скарги. Наприклад, Поштова служба Сполучених Штатів, яка є найбільшим державним роботодавцем в країні, розробила і впровадила програму медіації під назвою «Відновлення - швидке і справедливе вирішення трудових спорів» для вирішення конфліктів співробітників. Також медіація може бути ефективною у вирішенні випадків дискримінації на роботі. Різні організації, такі як Комісія рівних трудових можливостей, реалізували значущі проекти з медіації з метою розгляду скарг в найкоротші терміни по конфліктах, що виникають на робочому місці. [12]

Медіативний підхід, що застосовується відносно трудових спорів, істотно відрізняється від підходу, використовуваного в медіації за іншими цивільними справами. Основна відмінність в тому, що трудові відносини

зазвичай є тривалими відносинами між сторонами, відповідно, зацікавленість у вирішенні конфлікту та емоційні переживання набагато сильніше. У справах про дискримінацію нерідко виявляються особисті переконання та почуття. Коли це відбувається, то деякі питання досить важко обговорювати. Набувають великого значення питання особистого характеру, такі як стать, вік і расова приналежність. Зазвичай медіатори дають час для виходу емоцій кожної зі сторін. Оскільки інтереси часто нематеріальні, то більш ймовірний індивідуальний і творчий підхід до врегулювання кожної суперечки.

Врегулювання трудових суперечок також відрізняється від традиційної моделі медіації на стадії формулювання порядку для обговорення. У разі звільнення деякі питання повинні вирішуватися попередньо, наприклад, чи буде працівник повертатися на робоче місце. У багатьох випадках інші питання залежать від рішення цього початкового питання.

Як показує практика, медіація успішно застосовується в конфліктах, пов'язаних з незаконним звільненням, вікової чи статевою дискримінацією, порушенням американського закону про захист прав інвалідів, сексуальними домаганнями, отриманням компенсацій. У міру розширення практики медіації в області трудових конфліктів було визнане за необхідне спеціалізоване навчання медіаторів. Не дивлячись на те, що в даний час проходження додаткового тренінгу по трудових суперечках не є обов'язковим, він стає все більш поширеним явищем.[12]

4. Медіація у кримінальних справах

Медіація в кримінальних і квазі-кримінальних справах застосовується протягом тривалого часу. В даний час медіація в даній сфері може застосовуватися на будь-якому етапі: по кримінальному переслідуванню, під час розгляду заяви, після пред'явлення звинувачення. Такий вид медіації отримав назву «потерпілий - злочинець». Хоча застосування медіації в кримінально-правовій сфері залишається майже таким же, як і в сфері

цивільно-правових спорів, в останні роки зріс інтерес до неї з боку секції кримінального правосуддя Американської асоціації адвокатів. Крім того, якщо більша частина загальногромадянських медіацій проводилася вже на стадії розгляду справи в суді, то в кримінальній сфері справи вирішувалися за допомогою процедури медіації як до, так і після судового розгляду[28].

4.1. Медіація до подачі заяви

У багатьох штатах має місце процедура перевірки до подачі офіційної заяви про порушення кримінальної справи проти особистості. Це дозволяє співробітнику поліції, прокурору або іншим уповноваженим особам визначити, чи відповідають звинувачення заявника події. В ході такої перевірки, застосування процедури медіації може бути корисним як для встановлення самої події, що сталася, так і для її учасників. У більшості програм заяви подаються, як правило, відносно випадків із заподіянням майнової шкоди. Такі питання часто стосуються суперечок з сусідами. Таким чином, перші некомерційні центри врегулювання суперечок брали велику кількість заяв про дозвіл таких врегулювань конфліктів за допомогою процедури медіації.

Якщо після закінчення процедури медіації укладається угода, то ніяких подальших дій не робиться. У випадках, якщо домовленості між сторонами не досягнуто, то сторони можуть вільно та всебічно використовувати інші засоби захисту своїх прав, включаючи подачу заяви.

У більшості випадків інформація, отримана в ході процедури медіації, недоступна, так як дотримується принцип конфіденційності.[28]

4.2. Медіація як спосіб укладення угоди, що визнає вину

Хоча кримінальні справи отримують величезний резонанс в засобах масової інформації, більшість з них не доходять до судового розгляду. Зазвичай вони завершуються «угодою з правосуддям», яка полягає в результаті переговорів між прокурором і захисником щодо результату справи. Як правило, обвинувачений робить заяву про визнання провини, і переговори ведуться щодо відповідного покарання. Використання медіації для сприяння прокурорам і захисникам у веденні переговорного процесу з приводу угоди про визнання провини не було поширеним, хоча Міністерство юстиції Сполучених Штатів в своїх загальних заходи щодо розвитку процедур врегулювання суперечок передбачало навчання прокурорів можливостям медіації. У міру того, як суди отримували уявлення про медіацію, в деяких штатах було розпочато експеримент із залучення медіаторів до переговорів по операціях про визнання провини.

Також медіація може бути доцільна в деяких обмежених випадках, коли подається заява про порушення кримінальної справи, але сторони пов'язані між собою будь-якими відносинами.

У рідкісних випадках прохання про медіацію озвучується захисником, але частіше суд сам приймає рішення, засноване на визнанні того, що медіація може бути корисною для обох сторін. При цьому більшість суддів вважають, що вирішення проблеми саме по собі або разом з покаранням приносить більше користі для системи правосуддя, ніж просто кара злочинця. [28]

4.3. Вид медіації «потерпілий – злочинець»

Основною ідеєю медіації виду «потерпілий - злочинець» є те, що правопорушники, особливо після першого або другого порушення закону, часто каються в цьому та намагаються скористатися можливістю принести вибачення та відшкодувати збитки. З іншого боку, у багатьох випадках, які зачіпають інтереси особистостей, потерпілі хотіли б мати можливість задати

питання безпосередньо правопорушнику, висловити свої емоції та прийти до якого-небудь результату. Медіація (яка асоціюється в тому числі зі спробами медіатора зосередитися на почуттях сторін і налагодженні відносин між ними) як раз може приймати дані потреби до уваги. Медіація розвивалася як ефективна процедура з надання допомоги в такого роду конфліктах.

Основною відмінністю від традиційної моделі медіації є те, що в такий спосіб правопорушник зобов'язаний з'явитися на засідання. Участь потерпілого залежить від його власного розсуду. Однак в більшості випадків потерпілі беруть участь в процедурі, так як досить часто у них є особисті мотиви для зустрічі зі злочинцем. У деяких випадках одні потерпілі хотіли б дізнатися, як або чому вони були обрані в якості жертви, особливо, чи був злочин запланованим або випадковим. Інші сподіваються на можливість звернутися безпосередньо до кривдника або «подивитися йому в очі». Також потерпілі можуть захотіти особисто розповісти злочинцеві, як інцидент вплинув на них і як це змінило їхнє життя. Найчастіше жертви сподіваються завершити неприємну для них справу. Важливою складовою також є грошове або інше матеріальне відшкодування з боку правопорушника.

Існують різні підходи до розуміння переваг медіації «потерпілий - злочинець» (МПЗ). Один з них пов'язаний виключно з ефективністю даної медіації, оскільки її застосування знімає з судів і з інспекторів за умовного засудження необхідність приймати рішення щодо відшкодування збитків. Інший, більш поширений підхід, заснований на понятті відновного правосуддя. В цілому кримінальне правосуддя є каральною системою. Відновне правосуддя передбачає як вирішення правових питань, так і відновлення відносин і примирення [15].

У більшості моделей медіації «потерпілий - злочинець» компенсація потерпілому є обов'язковою частиною процедури. У той же час існуючі програми відрізняються за кількістю уваги, яка приділяється примиренню, що більш відповідає принципам відновного правосуддя. Іншою відмінністю від

традиційної процедури медіації є те, що у справах, порушених судом на процедуру МПЗ, угоди зазвичай включають спеціальні умови. Зокрема, медіація є причиною для умовного засудження. Будь-яка досягнута угода, так чи інакше, включає причину про умовне засудження або в деяких випадках умова про скасування терміну умовного засудження в разі порушення обвинуваченим умов угоди.

Ще однією особливістю в моделі медіації «потерпілий - злочинець» є те, що спілкування між сторонами чітко структуроване та цілеспрямовано, в той час як в традиційній моделі медіатори, як правило, дотримуються думки сторін щодо ієрархії питань. Що стосується перекваліфікації злочину, то це, як правило, не допускається.

Спочатку медіація «потерпілий - злочинець» застосовувалася в ювенальній юстиції та по найменш серйозних справ. В даний час половина програм МПЗ пов'язана зі злочинами повнолітніх, і медіація проводиться з тяжких і особливо тяжких злочинів, таких як зґвалтування і вбивство. З урахуванням природи даних справ і специфіки переговорів необхідними є додаткові тренінги медіаторів по збереженню нейтральності та професійної стійкості. Дійсно, багато МПП програми, які функціонують при судах або передбачаються програмами системи правосуддя, вимагають спеціалізованого навчання. [32]

5. Медіація у «групах рівних»

Термін медіація в «групах рівних» (peer mediation) використовується для опису процедури, в якій медіатор знаходиться в рівних відносинах з учасниками спору. Найчастіше це стосується школярів, які проходять навчання медіації або навичкам управління конфлікту. Такий вид медіації працює наступним чином: школярі-медіатори навчаються навичкам вирішення конфліктів, які виникають між іншими школярами, їх ровесниками. Коли суперечка або конфлікт виникає, то вчителі, замість того щоб вдаватися

до традиційних форм дисциплінарної відповідальності за порушення дисципліни, можуть передати конфлікт на розгляд школяреві-медіатору. Так, майже в кожному штаті були проведені експерименти з медіації в «групах рівних», що іменується також школою з управління конфліктом. Програми медіації в «групах рівних» були реалізовані в початковій, середній та старшій школі, а також в коледжах і університетах. У кількох штатах законодавство вимагає, щоб шкільні округи розробляли навчальні плани з медіації та сфері вирішення конфліктів. На університетському рівні студентські програми з медіації часто здійснюються через штаб по роботі зі студентами[77].

6. Врегулювання міжнародних і міжкультурних спорів

Медіація в міжнародному контексті приймає найрізноманітніші форми. Зазвичай передбачається, що міжнародні суперечки включають питання політики або безпеки між людьми різних національностей. Також вони можуть зачіпати економічні або екологічні питання. Медіатор в таких справах не може бути абсолютно нейтральним, так як взаємодіє з учасниками різних країн, але при цьому він не повинен надавати перевагу будь-якій стороні.

Під міжкультурною медіацією розуміється процедура за участю представників різних культур. Так як сучасний світ не стоїть на місці та розвивається, а глобалізація розширює свої кордони, все більше суперечок виникають між людьми з різними поглядами на життя та звичаями. Досить часто в основі суперечки, в першу чергу, лежить різниця в культурі та розумінні своїх потреб. Як відомо, в контексті міжнародної торгівлі арбітраж був основним методом вирішення спорів, використання якого передбачалося угодою сторін. В даний час в деяких комерційних контрактах також передбачається і медіативне застереження.

У міжкультурної медіації сторони можуть бути однієї національності або відноситися до різних національностей і мати різне походження або звичаї, що, безумовно, впливає на процедуру врегулювання. Визнання та обговорення

міжкультурних відмінностей необхідно в зв'язку з розширенням застосування медіації на всій території Сполучених Штатів і оскільки беруть участь в конфлікті особи можуть належати до різних культур. Найчастіше суперечки виникають саме через нестачу взаєморозуміння.

Медіація з міжкультурних суперечок повинна бути делікатною, так як можуть виникнути складності через нестачу розуміння і знань про сторони, їх інтереси і культурні особливості. Важливо, щоб медіатори з міжкультурних і міжнаціональних суперечок мали уявлення про ці проблеми. Як і в багатьох видах особливого застосування процедури медіації, спеціальна підготовка вітається, але вкрай рідко є обов'язковою. Базова підготовка медіаторів може включати теми з питань культури, але вони не підлягають детальному вивченню. При цьому, незважаючи на те, що спеціальні тренінги з міжкультурної медіації все ж проводяться, на практиці існує проблема впливу культурних відмінностей, і її слід вирішувати, не покладаючись на усталені стереотипи. Розуміння культурних особливостей має бути врівноважено з визнанням індивідуальних відмінностей.

Походження осіб, які беруть участь в медіації, також впливає на уявлення про роль медіатора у процедурі. Різні культури мають свої концепції про відповідну ролі медіатора в переговорах. Одна культура може заохочувати більш загальну модель врегулювання суперечок, засновану на правах особистості, тоді як інша вважає за краще консенсусний або дружній підхід. Навіть в рамках фасилітативної (примирної) моделі, медіатори можуть виконувати різні завдання: від надання допомоги у взаєминах між сторонами, збору інформації або обміну інформацією до надання рекомендацій щодо прийняття рішень. Якщо перші два можна розглядати як традиційні техніки медіації, остання застосовується головним чином в інших процедурах альтернативного врегулювання спорів. У таких справах медіатори повинні бути впевнені в тому, що сторони усвідомили свою основну роль до початку процедури. [79]

7. Медіація у сфері охорони здоров'я

Охорона здоров'я - це та сфера, яка стосується кожного. Коли людина змушена стикатися з цією системою, можуть виникати найрізноманітніші конфлікти. Як показує практика, медіація використовується у конфліктах про умови і способи лікування, вартості послуг і їх оплати, про медичну недбалість з боку закладу та, безпосередньо, лікаря.

Медіація є корисним інструментом на будь-якому етапі отримання пацієнтом медичних послуг. Залежно від обставин в ході лікування можуть виникати складнощі, пов'язані з емоціями, що неминуче призводить до конфліктних ситуацій. Своєчасне врегулювання конфліктів, що виникають у відносинах «пацієнт - медичний заклад», дозволяє не тільки більше зосередитися на лікуванні, але і запобігти подальшим конфліктам і суперечкам. Багато штатів на законодавчому рівні визнали корисність медіації та передбачили її застосування у конфліктах, що виникають у сфері охорони здоров'я.

Як уже зазначалося, суперечки з приводу вартості та оплати медичних послуг також можуть бути врегульовані за допомогою медіації. Медіація дозволяє економити час і гроші, що є важливим чинником для пацієнта, медичного закладу та третьої сторони – платника. Наприклад, страхової організації. Також медіація може надати допомогу для членів сім'ї пацієнта в прийнятті рішення з таких складних питань, як життя і смерть. Раніше такими справами займалися фахівці з медичної етики, багато з яких не мали спеціальної підготовки в області фасилітації, медіації або комунікації. Існує й інша практика, коли лікарні самі здійснюють підготовку фахівців з етики, навчають їх навичкам, які необхідні для вирішення зазначених питань. [91]

Висновки до Розділу 1

Медіація має важливе значення як інструмент покращення взаємостосунків між людьми. Її направленість не тільки на врегулювання конфлікту а і на встановлення/налагодження міжособистісного контакту між конфліктуючими сторонами дає їй вагому перевагу у порівнянні з офіційним правосуддям. Саме через це, медіація є явищем, яке активно розвивається у сучасному світі і яке потрібно більш детально досліджувати для досягнення максимального ефекту.

У даному розділі було проаналізовано теоретичні аспекти медіації як способу вирішення конфліктів. Саме поняття медіації набуло подальшої розробки, тому надалі у цій роботі під медіацією варто розуміти добровільний процес, у відповідності до якого третя сторона надає допомогу двом або більше сторонам конфлікту, за їх згоди для попередження, урегулювання чи вирішення конфлікту, допомагаючи їм розвивати взаємоприйнятні згоди.

Під медіативними практиками варто розуміти комплекс заходів для вирішення, врегулювання та запобігання повторювання конфліктів. Також було проаналізовано низку підходів до класифікації медіації за різними ознаками.

Зокрема були розглянуті процедурні аспекти медіації, в наслідок чого встановлено, що цей процес потребує чіткого слідування процедурі проведення, а сам медіатор має володіти цілою низкою навичок та знань для забезпечення результативності процесу.

Також були визначені особливості застосування медіативних практик у різних суспільних сферах, на прикладі США. Саме у цій країні медіація як явище щодо регулювання різного роду конфліктів набуло вагомого значення. Були розкриті характерні риси таких видів медіативних практик: сімейна, з трудових спорів, в охороні здоров'я, у кримінальних справах, «групах рівних», міжнародних та міжкультурних спорів. Деталізовані особливості підходу до вищеперерахованих сфер застосування медіації, висвітлені аспекти, на яких

медіатору треба акцентувати увагу у ході підготовки та проведення медіації в залежності від ситуації.

РОЗДІЛ 2. ПОВЕДІНКОВИЙ АСПЕКТ СОЦІАЛЬНИХ ГРУП

2.1. Підходи до визначення соціальних груп та конфліктів

Вивчення сутності і змісту поняття «соціальна група» є актуальною темою сучасних соціологічних досліджень. Ще в середині 1960-х рр. видатний представник західної науки Т. Шибутані довів, що головним предметом соціології є дослідження соціальних груп. При цьому єдиною підставою для вивчення змісту, класифікації їх видів є узгоджена діяльність груп, що здійснюється за допомогою згоди диференційованих, інтегрованих і координованих поглядів їх членів [72, с. 57]

Соціальна група - складний об'єкт міждисциплінарного суспільствознавчого аналізу, що підтверджується, чи не в першу чергу, неоднозначними і суперечливими трактуваннями ключового терміну «соціальна група».

С. Авдєєв відмічає, що у вчених немає повної згоди щодо визначення поняття «соціальна група». Цьому є кілька причин. По-перше, труднощі виникають у зв'язку з тим, що більшість понять з'являються в ході соціальної практики: вони починають застосовуватися в науці після тривалого їх використання в житті, і при цьому їм надається найрізноманітніше значення. По-друге, труднощі обумовлені тим, що утворюється безліч видів спільнот, в результаті чого для точного визначення соціальної групи необхідно виділити з цих спільнот певні типи [1, с. 97].

Одним з перших звернув увагу на роль і значення соціальних груп в структурі і динаміці суспільства австрійський соціолог Л. Гумплович. На його думку не індивід є предметом соціологічного знання, а саме соціальні групи, які були об'єднані за рахунок спільних прагнень, духовних і моральних інтересів [19, с. 97].

Автори Collins Dictionary of Sociology зміст поняття «соціальна група» розкривають як колектив (безліч індивідів), обмежених формальними (неформальними) рамками і залучених в соціальну взаємодію. Вони виділяють два види соціальних груп:

- 1) відносно відкритими і рухливими (наприклад групи друзів);
- 2) закритими і нерухомими (наприклад масонські ложі) [89, с. 147-148]

Р. Мертон визначив соціальну групу як «сукупність людей, які відчують свою приналежність до цієї групи, певним чином взаємодіють один з одним, а також сприймаються іншими як члени цієї групи [53, с. 147]. Даної точки зору дотримується Н. Смелзер Таким чином, Р. Мертон та Н. Смелзер підкреслюють, що соціальною групою може бути тільки той колектив, в якому члени групи сприймають себе «всередині колективу» при зовнішньому визнанні даної групи, тобто позиція, виражена авторами, виділяється в особливу точку зору, яку можна кваліфікувати як «ідентифікаційний підхід» до визначення поняття «соціальна група». Соціальні групи виконують ряд важливих функцій у соціумі. Н. Смелзер акцентує увагу на наступних функціях соціальних груп:

- 1) соціалізація (для забезпечення росту та розвитку індивіду необхідне суспільство);
- 2) інструментальна (члени групи займаюся кожен своєю діяльністю проте на спільне благо);
- 3) експресивна (людині необхідно відчувати себе потрібною та корисної. Вдячність та повага членів групи підштовхує індивіда до нових звершень);
- 4) підтримуюча (члени групи забезпечують один одного підтримкою та у випадку виникнення проблеми зближуються ще більше для її вирішення [66, с. 166].

Е. Гідденс, в свою чергу, підкреслює, що головною ознакою групотворення виступає навіть не сама взаємодія, а її характер з точки зору

регулярності або нерегулярності. «Регулярність» взаємодії, на думку автора, призводить членів групи до жорсткого згуртування в єдине і ціле соціальне утворення. Таким чином, позиція Е. Гідденса виділяється в окремий видовий напрямок комунікаційного підходу, коли в якості ключового показника існування соціальної групи декларується ступінь регулярності взаємодії членів групи між собою[13, с. 266].

Досить широке визначення поняття «соціальна група» наводить у своїх роботах Т. Шибутані. Головною його особливістю автор вважає домінуючу роль координованої діяльності заради виконання спільної мети і отримання будь-якого задоволення для всіх членів групи. На його думку, соціальна група являє собою найрізноманітніші збори людей, включені в послідовну координовану діяльність, підпорядковану якійсь спільній меті (свідомо чи несвідомо), досягнення якої принесе задоволення кожному учаснику групи. Головним у дослідженні соціальних груп Т. Шибутані вважає ідентифікацію всередині консолідуючих чинників групи, їх роль на різних етапах розвитку, а також виявлення закономірностей взаємодії групи як з іншими групами, так і з зовнішнім оточенням[72, с. 32].

У роботах франкомовних авторів системність, цілісність групи, готовність до захисту загальних інтересів - основні характеристики соціальної групи. Так, А. Мендра під соціальною групою розуміє групу, члени якої мають схожі інтереси (або ідеологію) і здійснюють їх захист [52, с. 318]. Ж. Гурвич розглядає соціальну групу як колективну єдність, що має такі характеристики, як дійсність існування, активність, частковість, наявність спільних позицій, стійкість у часі [11]. Отже, в роботах французьких соціологів формується «ідеологічний підхід» і «системна позиція» у визначенні феномена «соціальна група».

Подальший розвиток «системний підхід» отримав в роботах німецьких соціологів. Як групотворчі фактори вони розглядають саме цілу систему детермінант, об'єднаних в єдине ціле. Так, автори п'ятнадцятитомника

«Фундаментальна соціологія» у п'ятому томі підсумовують, що соціальна група є цілісним утворенням, яке створюється за допомогою взаємодії кількох груп причин, в тому числі:

- 1) наявністю загальновизнаної усіма членами групи «зовнішньої» і «внутрішньої» ідентичності;
- 2) здійсненням постійних і регламентованих відносин в групі на відміну від випадкового знаходження людей в одному місці;
- 3) обов'язковим пріоритетом єдиних для групи цілей, що не руйнуються, а лише скріплюються диференційними ролями, що об'єктивно формуються [19].

Головними показниками системності соціальної групи у німецьких авторів, виходячи з вищесказаного, виступають: регулярність і тривалість відносин між членами групи, чітка внутрішня ідентифікація, домінування загальногрупових інтересів над індивідуальними, диференціація групових ролей.

Якщо оцінювати концептуально, то найбільш широке визначення поняття «соціальної групи» запропоновано соціологом польського походження Я. Щепаньским, він узагальнив максимальну кількість чинників, що формують її. Цей автор вважає, що основні елементи соціальної групи можливо класифікувати, виходячи з таких елементів:

- 1) наявність власне членів групи;
- 2) обов'язковість особливостей і принципів, які визначають групову ідентичність і перспективи її існування;
- 3) наявність інструментарію, необхідного для вирішення групових завдань;
- 4) обов'язкове функціонування психосоціального механізму групової єдності;

- 5) пролонговану дію чинників, які «цементують» внутрішню єдність групи (соціальний контроль, норми поведінки та міжособистісної взаємодії, правила взаємодії);
- 6) наявність традицій і способів взаємодії членів даної групи з представниками інших груп [73, с. 131].

Позицію Я. Щепанського, таким чином, можна характеризувати як «комплексний підхід» в оцінці сутності соціальної групи.

Узагальнюючи вищевикладене, можна виокремити вісім групотворчих факторів:

- 1) Наявність обов'язкової взаємодії членів групи;
- 2) Наявність довготривалого та регулярного характеру взаємодії
- 3) Ідентифікація членів групи за принципом «Ми – Вони»;
- 4) Формальне визначення групи;
- 5) Наявність відчуття власної ідентичності особистості з групою;
- 6) Чітке дотримання внутрішніх правил поведінки та регламенту;
- 7) Наявність історично обумовлених внутрішньогрупових зв'язків, які базуються на спільних інтересах;
- 8) Формування підгруп розділених за специфікою повноважень.

Варто зазначити, що значний внесок у теоретичне вивчення соціальних груп внесли представники символічного інтеракціонізму (Ч. Кулі, Дж. Мід). Так, Ч. Кулі розділив соціальні групи на первинні і вторинні. До первинних соціолог відносив ті «групи, для яких характерні тісні особисті зв'язки і взаємодії». Для первинних груп характерні експресивні зв'язки, тобто соціальні зв'язки, що утворюються в результаті прийняття людиною емоційної участі у вирішенні проблем інших людей. Вторинна група об'єднує двох чи більше індивідів, які приймають участь у безособистісних стосунках і збираються разом для досягнення певної конкретної цілі. Для вторинних груп характерний інструментальний тип соціального зв'язку, тобто зв'язку, який

встановлюється у результаті співпраці індивідів заради досягнення спільної цілі.[19]

Взагалі, велике різноманіття соціальних груп можна класифікувати відповідно до їх:

- розмірів;
- типу ідентифікації з групою;
- характеру діяльності;
- змісту діяльності;
- соціально значущих критеріїв;
- ступеню жорсткості/м'якості внутрішньогрупових норм;
- ступінь регламентації стосунків;
- ознак, що їм притаманні.

За розмірами групи поділяються на великі та малі. Великі групи – це етнічні спільноти (до прикладу, кримські татари), професійні групи (до прикладу, лікарі), соціальні класи (до прикладу, середній клас), вікові групи (до прикладу, молодь). Під малими соціальними групами розуміються не численні об'єднання індивідів. Головна ознака малих соціальних груп – наявність безпосередніх контактів між їх членами. Прикладами можуть слугувати: сім'я, робочий колектив, група студентів університету, компанія друзів. Термін «мала група» більш поширений ніж «первинна група». Автори п'ятнадцятитомника «Фундаментальна соціологія» Добренєков В.І. та Кравченко А.І. у п'ятому томі «Соціальні структури» виділяють як найбільш популярні визначення наступних вчених:

- Дж. Хоманс: «мала група - певна кількість осіб, які взаємодіють між собою протягом певного часу; є досить невеликою, щоб члени групи мали можливість контактувати один з одним без посередників.»[19]

- Г.М. Андрєєва: «мала група – це нечисленна за складом група, члени якої об'єднані спільною діяльністю і перебувають у безпосередньому особистому

контакті, що є основою для виникнення групових норм, процесів і міжособистісних відносин».[3]

- Р. Мертон: «малою групою називається сукупність людей, які певним чином взаємодіють між собою усвідомлюючи свою приналежність до цієї групи і вважаються членами даної групи з точки зору інших».[53]

Окрім наведених існує величезна кількість інших визначень, усе залежить від підходу та акцентів, які розставляють автори. Проте усі визначення будуються навколо наступних спільних ознак:

- обмежене число членів. Верхня межа становить приблизно 20 осіб, нижня – дві особи. Якщо чисельність групи перевищує «критичну масу», вона розпадається на підгрупи;

- стабільність складу. Мала група на відміну від великої тримається на індивідуальній неповторності й незамінності учасників;

- внутрішня структура включає систему неформальних ролей і статусів, механізм соціального контролю, санкції, норми і правила поведінки;

- чим менше розміри групи, тим інтенсивніша в ній взаємодія. Чим більше група, тим частіше відносини втрачають особовий характер, формалізуються і перестають задовольняти членів групи. У групі з п'яти чоловік її члени отримують більше особистого задоволення, ніж в групі з семи. Група з п'яти-семи чоловік вважається оптимальною;

- розмір групи залежить від характеру її діяльності. Фінансові комітети великих банків, що відповідають за конкретні дії, зазвичай складаються з шести-семи чоловік, а парламентські комітети, зайняті теоретичним обговоренням питань, включають 14-15 осіб;

- взаємодія в групі лише тоді стійка, коли вона супроводжується взаємним підкріпленням людей, що до неї входять. Що вагоміший індивідуальний внесок в успіх групи, тим сильніше стимул інших чинити так само. Якщо хтось перестає вносити необхідний внесок у задоволення потреб інших, він виганяється з групи;

- група надає кожному максимум доступних переваг, оскільки являє собою об'єднання однаково корисних один одному індивідів. Кожен з них знаходить від перебування в даній групі більше користі, ніж в будь-який інший. З властивостями малої групи тісно пов'язані елементи її структури. До них відносять: предмет, цілі, завдання спільної діяльності; характер і зміст діяльності, систему статусів і ролей, які формують міжособистісні відносини.

Наступні види соціальних груп, що будуть розглянуті – це формальні та неформальні групи. Таких поділ запропонував Е. Мейо. Отже, неформальна група - мала група, яка об'єдналася на основі міжособистісних стосунків. Може виникати у рамках формальної структури, але всередині неї немає чітко регламентованих моделей поведінки.

Формальна група - один із видів малої групи, у якому чітко регламентовані аспекти поведінки окремих членів об'єднання. Для формальної групи характерні:

- поділ функцій,
- безособовий, договірний характер відносин,
- строго певна мета співпраці,
- крайня раціоналізація групових та індивідуальних функцій,
- слабка залежність від традицій.[72]

Джерела зміни системи (соціальної, соціально-психологічної та психічної) пов'язують, як правило, з протиріччями і конфліктами. Є безліч дефініцій конфлікту, існують різні підходи до розуміння конфлікту і його ролі в активності особистості, групи, суспільства. Більшість визначень конфлікту можна згрупувати за кількома блоками.

- Конфлікт як невідповідність сторін. Наприклад, конфлікт - це обізнаність залученими в конфлікт сторонами про відмінності, невідповідності, несумісних бажаннях або суперечливих вимогах [7].
- Конфлікт як форма спілкування. У цьому значенні конфлікт визначається як форма відносин між суб'єктами соціальної дії,

мотивація яких обумовлена ворогуючими цінностей і нормами, інтересами і потребами [14].

- Конфлікт як форма взаємодії, що має в своїй основі протиріччя. Під конфліктом розуміється вид спілкування, в основі якого лежать реальні або ілюзорні, об'єктивні чи суб'єктивні, але в різному ступені усвідомлені протиріччя з метою спілкуються суб'єктів, прояв об'єктивних чи суб'єктивних протиріч у взаємодії протиборчих сторін [7]. Конфлікт - це протиріччя, що виникає між людьми у зв'язку з рішенням тих або інших питань соціального й особистого життя, але не всяке протиріччя можна назвати конфліктом. Протиріччя призводять до конфліктів тоді, коли вони зачіпають соціальний статус особистості або групи, матеріальні або духовні інтереси людей.
- Конфлікт як найгостріша форма протиріччя і конкуренції. У традиційному розумінні вітчизняної соціології конфлікт являє собою граничний випадок загострення соціальних протиріч, що виражається в зіткненні різних соціальних спільнот, силовий динамічний вплив між індивідами або соціальними групами на основі дійсної або уявної розбіжності інтересів або нестачі ресурсів [26]. У цьому ж руслі за кордоном є подібні визначення конфлікту, наприклад, як боротьби за статус, владу або обмежені ресурси, в якій цілями конфліктуючих сторін є досягнення бажаного, а також нанесення шкоди або усунення суперника [28].
- Конфлікт як спосіб вирішення протиріччя в певній формі спілкування. Наприклад, конфлікт являє собою «найбільш гострий спосіб усунення протиріч, що виникають в процесі що полягає в протидії суб'єктів конфлікту і звичайно супроводжується негативними емоціями» [7]. Протиріччя вирішується за допомогою

конфлікту, тобто, для свого вирішення воно повинно втілитися в діях, в їх зіткненні .

Конфлікт має наступні ознаки: наявність суб'єкта або суб'єктів як носіїв конфліктів, біполярність, активність, негативність взаємодіючих суб'єктів [26]. Наприклад, міжособистісні конфлікти мають такі особливості: наявність як мінімум двох суб'єктів індивідів, протиставлення цих суб'єктів, їх активність по вирішенню загострення протиріч і досягнення своїх цілей, антипатія і протидія суб'єктів один одному.

Важливе питання також полягає в проведенні загальних і розмежувальних ліній між конфліктом і конкуренцією. Для конфлікту характерні такі ж, як і для конкуренції, поєднання способів взаємодії суб'єктів: протидія - протидія, протидія-бездіяльність, протидія-ухилення від взаємодії. Однак конфліктна взаємодія має не тільки загальні, а й відмінні ознаки в порівнянні з конкуренцією:

- конкуренція виражається насамперед як взаємодія, а конфлікт
- одночасно як взаємодія і взаємовідношення;
- конкуренція не завжди передбачає безпосередній контакт між суб'єктами, тоді як конфлікт завжди протікає при безпосередньому контакті між суб'єктами;
- конкуренція проявляється насамперед у спрямованості активності суб'єктів на досягнення власних цілей і успіху, а конфлікт - в спрямованості активності суб'єктів один на одного;
- конкуренція призводить до абсолютного або відносного успіху і неуспіху кожного із суб'єктів, тоді як конфлікт часто не призводить до однозначного успіху або неуспіху суб'єктів;
- конкуренція може припускати різні типи відносин між суб'єктами (симпатію, антипатію, байдужість), а конфлікт завжди припускає антипатію між суб'єктами.

Конфлікт може виконувати різноманітні позитивні і негативні функції.

Позитивні функції конфлікту:

- конфлікт як форма дезінтеграції забезпечує унікальність і автономність кожного з взаємодіючих суб'єктів окремо;
- конфлікт забезпечує розвиток відносин між суб'єктами;
- конфлікт являє собою спосіб отримання інформації про можливості протидіючих суб'єктів; - конфлікт вивільняє накопичується внутрішнє напруження, тим самим забезпечуючи збереження зв'язків;
- конфлікт актуалізує різні позиції і думки з приводу виникають в групі/підгрупі проблем і, тим самим сприяє пошуку оптимальних способів їх вирішення;
- зовнішній конфлікт групи / підгрупи підсилює групову / мікрогрупову ідентичність і згуртованість.

Негативні функції конфлікту:

- руйнування психологічної цілісності групи і неформальних підгруп, аж до їх розпаду;
- блокування розвитку відносин між суб'єктами;
- зниження соціальної, економічної, соціально-психологічної ефективності групи, підгрупи, індивіда;
- нанесення протиборчими суб'єктами одностороннього або взаємного серйозного морального, матеріального або фізичного збитку.

Існує кілька типологій конфлікту.

1. Конструктивний і деструктивний конфлікт. Конструктивний конфлікт виконує позитивні функції і проявляється тоді, коли:

- цілі й потреби конфліктуючих індивідів або підгруп не протилежні цілям, цінностям і нормам групи (точно так само, цілі й потреби конфліктуючих індивідів всередині підгрупи не суперечать цілям і нормам цієї підгрупи);

- в групі є гнучка соціально-психологічна структура, тобто відносна відкритість підгруп і динамічні зв'язки між ними, між представниками підгруп і не включеними в них членами;

Деструктивний конфлікт виконує негативні функції і проявляється в тих випадках, коли:

- цілі й потреби конфліктуючих суб'єктів радикально розходяться з цілями, цінностями і нормами групи / підгрупи;
- існує жорстка групова структура, тобто закритість підгруп по відношенню до групи і явне домінування дезінтегративних зв'язків між ними, а також між представниками підгруп і не включеними в них членами;

2. Реалістичний і нереалістичних конфлікт.

Перший вид конфлікту виникає через наявність у суб'єктів конкурентних цілей і фрустрації (негативних переживань з приводу неможливості реалізації власних цілей і задоволення потреб). Цей конфлікт пов'язаний з досягненням цілей і безпосередньо спрямований на об'єкт-фрустратор. Другий вид конфлікту обумовлений не наявністю у суб'єктів конкурентних цілей, а необхідністю розрядки напруги, по меншій мірі, для одного з суб'єктів.

3. Конфлікт інтересів (ресурсів) і когнітивний (інформаційний) конфлікт. За кордоном існує два відповідних напрямки в дослідженнях конфліктів в малих групах [26]. Конфлікт інтересів обумовлений мотиваційними чинниками і ситуацією, в якій цілі кожного члена не збігаються з цілями інших. Конфлікт ресурсів передбачає відсутність угоди між суб'єктами з приводу ресурсів.

4. Конфлікт відносин, завдання та процесу. Ці три види групового конфлікту найбільш активно досліджувалися в останнє десятиліття в організаціях []. Конфлікт відносин (соціальний конфлікт) – це розбіжність між членами групи з особистих питань і проблем, що не відносяться до виконуваної роботи. Цей вид конфлікту часто пов'язаний з несумісністю і

ворожістю між суб'єктами. Він забирає стільки зусиль і енергії, які могли бути витрачені на об'єднання навколо спільної мети і виконання завдань. Тому конфлікт відносин робить негативний вплив на ефективність спільної діяльності і задоволеність членством в групі.

Конфлікт завдання і конфлікт процесу об'єднуються загальною назвою - інструментальний (діловий) конфлікт. Конфлікт завдання пов'язаний з відмінністю точок зору щодо групових цілей і завдань.

Конфлікт процесу виникає з приводу проблем, що виникають щодо технології та способів вирішення поставленого завдання, розподілу між суб'єктами ролей і відповідальності.

2.2. Характеристики конфліктів у малих соціальних групах

Конфлікт в області малих груп традиційно розглядається в зв'язках індивід-індивід (міжособистісний конфлікт) і група-група (груповий конфлікт). Однак прояв конфлікту в групі має більш складну картину, що обумовлено наявністю в групі соціально-психологічної структури - неформальних підгруп і не включених в них індивідів, зв'язків між ними. Тому актуальним завданням є розробка багатовимірної моделі конфлікту, яка б інтегрувала різні аспекти прояву цього феномена. Така модель створена в рамках мікрогрупової теорії [65]. У якості рівнів групової активності виступають: індивід, підгрупа, група. Так як кожен з них може виступати не тільки суб'єктом, а й об'єктом відносини, то мають місце такі рівні прояву конфлікту в групі:

- міжособистісний: конфлікт між індивідами всередині неформальних підгруп, між членами різних неформальних підгруп, між «самостійними» членами групи, між представниками неформальних підгруп і «самостійними» членами групи.
- мікрогруповий: конфлікт між індивідом і неформальній підгрупою;
- міжмікрогруповий: конфлікт між неформальними підгрупами в групі;
- груповий: конфлікт між індивідом і групою

Міжособистісні конфлікти по найбільш значущим для індивідів підстав рідше виникають всередині стійких підгруп, а частіше проявляються між членами різних підгруп, серед «самостійних» членів, між представниками підгруп і «самостійними» членами. Така тенденція є асиметрією прояву міжособистісних конфліктів в груповій структурі. Це обумовлено низкою факторів. В стійкій підгрупі є загальнозначущі підстави об'єднання людей, а значить менша ймовірність виникнення конфліктів по ключовим, особистісно значущим підставам. Природно, що загальнозначущі підстави об'єднання в деяких підгрупах з часом зазнають трансформацію, що може призводити до

загострення провідних протиріч і виникнення на їх основі конфліктів. Для підтримки відносин і збереження неформальній підгрупи, її члени прагнуть стримувати переростання загострення протиріч в конфлікт. Як пише Л. Козер, чим вище емоційна участь, тим більше проявляється тенденція придушувати ворожі почуття, а значить, стримувати прояв конфлікту [36]. Друге: міжособистісні конфлікти всередині стійкої підгрупи більш швидкоплинні і частіше мають інше значення і наслідки для їх учасників, ніж конфлікти між представниками різних структурних компонентів групи. В цілому ж в стійких підгрупах існує більш високий рівень толерантності, готовності надання підтримки, ніж між представниками різних структурних компонентів групи. Третє: міжособистісні конфлікти можуть визначатися:

- індивідуальними особливостями членів групи;
- мікрогруповим конфліктом;
- міжмікрогруповим конфліктом;
- груповим конфліктом.

Четверте. Деякі члени групи (наприклад, «самостійні»), в разі виникнення між ними конфлікту, можуть об'єднуватися в підгрупи. Зокрема, зарубіжні дослідження в області ведення переговорів показують, що протилежність позицій індивідів нерідко призводить до формування коаліцій [65], які можуть сприяти досягненню оптимального угоди між протиборчими сторонами. Ці коаліції швидко формуються, але недостатньо стабільні і легко розпадаються, якщо індивіди в повній мірі не виконують взятих на себе зобов'язань. Нестабільність може знижуватися за допомогою введення правил, що регламентують ведення переговорів, вирівнювання статусу між суб'єктами і ін.

Мікрогрупові конфлікти. Ці конфлікти виникають між індивідом і своєю або чужою підгрупою в групі. У першому випадку підгрупа частіше використовує м'які способи впливу на індивіда і намагається «не виносити сміття з хати». Однак, якщо наміри і активність індивіда йде в розріз з

інтересами всієї підгрупи, він не підкоряється вимогам підгрупи по найбільш важливим для неї питань, то підгрупа починає використовувати більш жорсткі санкції, аж до виключення індивіда з підгрупи. У другому випадку активність підгрупи щодо «чужого» члена групи більш ймовірно буде супроводжуватися використанням жорстких способів впливу.

Типи і способи поведінки підгруп в конфлікті залежать від їх статусу і заходи активності в групі, внутрішньої єдності і значимості предмета конфлікту, а також від групової норми, яка регламентує поведінку в конфлікті. Чим вищий статус і активність, виражена внутрішня цілісність і значущість предмета протистояння, тим більше ймовірно підгрупа буде використовувати суперництво і жорсткі способи поведінки. У конфліктах кожен індивід розраховує не тільки на власні сили, а й на підтримку членів своєї підгрупи або прагматично розглядає її як потужний інструмент для прихованого вирішення особистих завдань.

Наступним типом є групові конфлікти. Конфлікт між індивідом і групою визначається:

- співвідношенням індивідуальних цілей, потреб членів групи і характеристик групи;
- конфліктом між підгрупою і групою. а б член групи група підгрупа група член підгрупи

По-перше, конфлікт між індивідом і групою виникає в разі загострення протиріч між цілями, потребами індивіда і можливостями задоволення їх в групі. Наприклад, загострення суперечності між проявом людиною своєї індивідуальності і готовністю групи приймати це прояв, між прагненням індивіда до лідерства і готовністю групи сприймати його як лідера. Такий конфлікт є безпосереднім і персоніфікованим. Для нього характерне висловлювання типу: «Я довіряю (не довіряють) групі, тому що добре знаю, що вона являє собою, на що здатна».

По-друге, конфлікт між членом неформальної підгрупи і групою може бути опосередкованим конфліктом між підгрупою і групою, а значить деперсоніфікованим. Для цього випадку доречно висловлювання типу: «Я довіряю (не довіряю) групі, тому їй довіряє (не довіряє) моя підгрупа, якій я довіряю (не довіряю)».

Група може використовувати різні типи і способи поведінки в конфлікті, що залежить від статусу індивіда в групі і змісту його девіації щодо групових інтересів і норм, від статусу в групі підгрупи, до якої належить індивід. Якщо високий статус індивіда або підгрупи, до якої він належить, то група буде рідше використовувати відкрите протиборство і жорсткі тактики впливу в конфлікті, ніж тоді, коли індивід або його підгрупа мають низький статус. В цілому, потенціал групи в конфлікті значно вище потенціалу однієї людини.

Окремо потрібно розглянути динаміку прояву рівнів конфлікту. Рівні прояву конфлікту в групі знаходяться в динамічному співвідношенні, так що зміна одного рівня прояву конфлікту призводить до зміни іншого рівня. Якщо мала група вступає в конфліктну взаємодію з іншою групою і в той же час характеризується внутрішньою згодою з основних питань, то це призводить до розмивання меж і підвищення відкритості неформальних підгруп, до підвищення згуртованості групи. Всі члени групи кооперують свої зусилля щодо забезпечення позитивного результату конфлікту для своєї групи. Процес єднання і взаємодії із зовнішнім середовищем буде більш успішним, якщо в ролі організуючого суб'єкта виступить не окремий лідер, а авторитетна підгрупа на чолі з лідером. Така активність призведе до зниження міжособистісних, мікрогрупових конфліктів всередині групи. Коли в групі немає єдності думок, то груповий конфлікт може з самого початку посилити внутрішні конфлікти в групі. В разі тривалого міжгрупового конфлікту і регулярної неуспішної діяльності в ньому якоїсь групи відбудеться перенаправлення активності ззовні всередину групи і зростання конфліктів всередині групи (насамперед, міжмікрогрупових). Наприклад, часте ураження

групи в груповому суперництві в поєднанні з деякими іншими обставинами, в кінцевому рахунку призводить до загострення внутрішньогрупових конфліктів [65].

В умовах відносної соціальної ізоляції групи більш вираженими будуть міжмікрогрупові і міжособистісні конфлікти по групі в цілому. При конфлікті підгрупи з іншого підгрупою або якоюсь частиною групи слабшають міжособистісні і мікрогрупові конфлікти (якщо мають місце) всередині підгрупи.

Висновки до Розділу 2

У другому розділі увага була сконцентрована на двох ключових поняттях: соціальна група та конфлікт, як один із видів взаємодії соціальної групи. Відповідно до розглянутого матеріалу надалі, в цій роботі, прийнято вважати соціальною групою сукупність людей, що за певних причин пов'язані між собою і взаємодіють один з одним за допомогою певного сформованого набору норм, правил та інструментів. В контексті аналізу поняття соціальних груп були виокремлені основні групотворчі фактори.

Зокрема розглядалися різні типології соціальних груп які будуються в залежності від:

- розмірів групи;
- характеру та змісту діяльності;
- ступеню жорсткості/м'якості внутрішньогрупових норм;
- ступеню регламентації стосунків;
- яскраво виражених ознак, що притаманні певним групам.

Конфліктом, надалі у дисертаційній роботі, вважається протистояння двох або більше суб'єктів через розбіжності у поглядах на проблему, ціннісних уявленнях та інтересах. Характерними рисами конфлікту є: наявність суб'єкта або суб'єктів як носіїв конфліктів, біполярність, активність, негативність взаємодіючих суб'єктів.

Зокрема були розглянуті конфлікти малих соціальних груп, їх особливості та види що притаманні малим групам, а саме: міжособистісні, мікрогрупові, міжмікрогрупові, групові конфлікти.

Отже, зважаючи на те, що соціальні групи характеризуються наявністю певного зв'язку між її членами, наявність конфлікту негативно впливає на продуктивність групи не залежно від її роду діяльності. Особливо це стосується конфліктів у малих групах, оскільки вони характеризуються наявністю тісного міжособистісного зв'язку. Більш детальне дослідження допоможе у розробці більш якісних інструментів врегулювання конфліктів.

РОЗДІЛ 3: ВПРОВАДЖЕННЯ МЕДІАТИВНИХ ПРАКТИК НА ПРИКЛАДІ СОЦІАЛЬНОЇ ГРУПИ ШКОЛЯРІВ

3.1 Зарубіжний та вітчизняний досвід впровадження медіативних практик у навчальних закладах

Шкільна медіація - один з найбільш популярних методів вирішення та профілактики конфліктів не тільки в Європі, але і в інших країнах. Наразі медіація застосовується в тисячах шкіл. Спочатку було всього дві причини, за якими школи стали впроваджувати медіацію. Перша причина полягала в бажанні зробити школу більш безпечною. Безпечна школа дозволяє забезпечити кращі результати академічної успішності учнів і більш позитивні стосунки в учнівському колективі. Друга причина - допомогти учням стати «маленькими дорослими» за допомогою навчання прийомам рішення проблем, які знадобляться їм для побудови успішної кар'єри в майбутньому. На даний момент, коли історія шкільної медіації налічує десятиліття, а її позитивні ефекти очевидні, кількість причин, що визначають її впровадження в школах, також збільшилася. [92]

Найбільш багату і тривалу історію шкільної медіації мають США. За ними йдуть Австралія, Канада, Південна Африка і Норвегія. На даний момент більшість країн Західної Європи також впровадили служби медіації в школу за допомогою включення відповідних завдань в державні програми. Європейський союз розвиває спеціальні програми медіації (посередництва) в школах, спрямовані на боротьбу з насильством щодо дітей, молоді та жінок. Одна з них - «Дафна» - реалізується консорціумом, що складається з чотирьох організацій: Червоний Хрест Іспанії, Форум Оснабрюк по культурі і соціальних питань Німеччині, Червоний Хрест Бельгії та Національне товариство захисту дітей від жорстокості Великобританії. Першою програмою з конфліктного менеджменту в школі стала «Програма навчання школярів

миротворчості» (TSP), розроблена в середині 1960-х рр. в університеті Міннесоти.[45]

Вона стала результатом дослідження інтеграційних переговорів, розвитку теорії соціальної незалежності і серії тренінгів з навчання вчителів, шкільної адміністрації та учнів методам вирішення конфліктів. Починаючи з 1966 р вчителів навчали тому, як допомагати дітям вирішувати конфліктні ситуації. Програма миротворчості вчила дітей бачити ціну конфлікту, навчала п'яти стратегій вирішення конфліктів, процедури переговорів і шкільної медіації. Тоді сформувалася мережа регіонів, школи яких використовують програму миротворчості. Ця мережа існує і до цього дня і включає школи Північної Америки, Європи, декількох країн Азії, Центральної та Південної Америки, Середнього Сходу та Африки. Програма миротворчості використовувалася також для навчання правопорушників, дітей, що тікають з дому і зловживають наркотиками. [45]

Інша точка відліку програм по шкільній медіації зв'язується з спільнотою Quaker в Нью-Йорку. На початку 1970-х рр. вчителі цієї спільноти зацікавилися проведенням з учнями тренінгів по ненасильству. Результатом став проект «Творча відповідь дітей конфліктам» (1972). Тренінги, розроблені в той час, до сих пір проводяться щотижня в державних середніх школах. Дітей вчать тому, що основи ненасильства - це справедливість, любов, турбота і потреба в особистій недоторканності.

Громадська рада Сан-Франциско ввела найбільш успішну програму конфліктного менеджменту, яка працює і донині на рівні молодшої і старшої школи. Навчання вчителів включає тренінг (15 годин) навичок вирішення конфліктів та медіації та навчання групи учнів. Основний акцент при підготовці робиться на активному слуханні, командній роботі, фазах медіації та рольових іграх, що дозволяє тренувати навички вирішення конфліктів.

Програми з підготовки медіаторів, які стали проводитися безпосередньо на базі шкіл, були організовані тільки в 1984 році. Саме в цей рік близько трьох

десятків педагогів і практиків вирішення конфліктів зібралися в штаті Массачусетс на першу конференцію, яка мала назву NAME. Пізніше була організована асоціація з такою ж назвою, яка розпочала підготовку молодих людей до ролі посередника в конфліктах, у чому досягла вражаючих і надихаючих результатів. Асоціація стала важливим ресурсом інформації для шкіл. У 1988 році число таких програм зросло до 200. Менш ніж через 10 років після цієї конференції маленький імпульс перетворився на величезну хвилю, яка поступово поширила ідею шкільної медіації по всьому світу [83]. На даний момент в світі існує більше тисячі програм з підготовки шкільних медіаторів.

Незважаючи на наявність міжнародних програм, кожна країна має свою історію та особливості впровадження і розвитку медіації в школах, які становлять безсумнівний практичний інтерес. Наприклад, фінське законодавство з питань базової освіти свідчить, що дитина має право на безпечне середовище навчання. Школи зобов'язані вживати заходів щодо припинення насильства і залякування в своїх стінах. Шкільна медіація в Фінляндії бере початок з проекту фінського Червоного Хреста в 2000 р. У 2005 р Міністерство освіти Фінляндії профінансувало Форум медіації в розмірі 210 000 євро для впровадження проекту з шкільної медіації на 2006-2007 рр. На наступний рік проект отримав підвищену фінансову підтримку. Уряд підрахував, що введення шкільної служби медіації згодом змінить культуру фінського суспільства. [92] Результати моніторингу реалізації проекту є досить обнадійливими. Особливо успішною медіація виявилася в рішенні невеликих конфліктів: близько 95% випадків рішення суперечок призводить до висновку примирних угод. Більше 86% коментарів конфліктуючих сторін щодо поведінки медіаторів є позитивними. Майже 90% опитаних «клієнтів» шкільної служби медіації порахували позитивним сам факт наявності способу, використовуючи який учні можуть вирішувати свої проблеми в школах самостійно. І 88% з сторін відзначили, що зберегли обіцянки, дані в процесі шкільної медіації. На думку фінських експертів з питань шкільної медіації,

необхідно розширити діапазон застосування цієї технології, оскільки учні бачать набагато більше конфліктів в своєму середовищі, ніж можуть помітити дорослі. Також в Фінляндії планується розширити застосування технології до конфліктів між учителями і учнями. Цей аспект вже включений в програму навчання шкільних медіаторів [92].

У Великобританії в якості програми в школах медіація стала розвиватися в 1992 році. Спочатку робота була сконцентрована на початковій школі. Для впровадження технології було намічено кілька шляхів. Перший - за допомогою послуги медіації, яка реалізується в місцевих громадах, які бачили роботу зі школами як логічне розширення своєї діяльності. Другий шлях - за допомогою роботи з дітьми-правопорушниками. Впровадження шкільної медіації було прямо пов'язане з вирішенням цієї проблеми і навчанням дітей взаєморозумінню, реалізованим департаментом освіти Північної Ірландії. У 2000 р в Великобританії налічувалося 60-80 шкіл, що реалізують технологію медіації, і їх число неухильно зростало [77].

У Норвегії крім шкільної медіації є цікава програма вуличної медіації, організована норвезьким Червоним Хрестом. Вона спрямована на запобігання насильству та навчання мирному вирішенню конфліктів молодих людей 13-25 років [87].

Освітня модель вуличної медіації допомагає використовувати досвід, набутий молоддю на вулиці в мирних і конструктивних цілях, підвищуючи тим самим рівень самооцінки і розширюючи їх соціальний досвід. Вуличні медіатори допомагають справлятися з гострими конфліктами, що виникають в місцевих громадах. В Австралії існують спеціальні змагання між шкільними командами медіативних служб. Вони називаються SCRAM (Schools Conflict Resolution and Mediation). Змагання вперше пройшли в 1995 р і були ініційовані професійною асоціацією адвокатів «The Queensland Law Society». Близько 800 учнів з 100 шкіл приймають в них участь. Командам, що складається з пар медіаторів, необхідно протягом 50 хвилин вирішувати

конфлікт, який не обмежується шкільними ситуаціями, а може стосуватися ситуацій, пов'язаних з поліцією, сусідами і т.д. Журі, яке складається з професійних медіаторів, приймає рішення, яка команда показала себе кращою в декількох раундах. Ці змагання були введені для підвищення рівня обізнаності про альтернативні способи вирішення конфліктних ситуацій в юридичних та освітніх колах. На даний момент вони є значущим стимулом для шкільних медіаторів до поліпшення своїх умінь [87].

У 2008 р в Словенії Міністерство освіти офіційно закликала школи впроваджувати програми з медіації. З цього моменту кількість таких програм поступово зростає.

Вперше в Росії програма примирення з нагоди конфлікту між учителем і учнем (де медіаторами були школярі) успішно пройшла в школі № 464 м. Москви 16 грудня 2001р., за нею слідували інші. За результатами роботи в 2002 р. в Москві пройшла перша конференція шкільних служб примирення. У 2002-2003 рр. вирішувалося питання вбудовування шкільних служб примирення в структуру шкіл і розроблялася модель шкільної служби примирення. У 2007 р. в Московському психологічному університеті на відділенні юридичної психології був введений курс по відновної ювенальної юстиції, куди увійшов блок з шкільних служб примирення. У 2008 р. була реалізована навчальна програма по шкільній медіації з партнерами із сусідніх країн - Центром «Згода і примирення» (Україна) і Польським центром медіації.

У Москві на базі Федерального інституту розвитку освіти пройшли конференції з відновлювальних практикам. У 2009 р. створена Всеросійська асоціація відновної медіації, яка розробила стандарти відновної медіації. Також були створені регіональні асоціації медіаторів з центрами в Москві, Волгограді, Пермі і Тюмені. Були розглянуті питання збереження стандартів відновної медіації при масовому розповсюдженні служб примирення і тема підтримки шкільних служб з боку територіальних служб примирення, асоціацій і комісій у справах неповнолітніх [57].

Програма шкільної медіації була проведена в Молдові як експеримент з 2002 по 2004 роки організацією SIEDO в чотирьох школах за участю близько 500 учнів, 40 вчителів та 100 батьків. Програма не була продовжена. Незважаючи на те, що в Молдові не вдалося впровадити шкільну медіацію на національному рівні через відсутність фінансування, навіть такий маленький досвід довів, що правильний підхід до впровадження шкільної медіації призводить до поліпшення взаємин і спілкування в суспільстві в цілому [57].

В Україні впровадження медіації почалося в 1990-і рр. Було створено 18 організацій, основними напрямками діяльності яких були відновне правосуддя, шкільна медіація, медіація побутових конфліктів (суперечки з сусідами, з торговими організаціями і т.д.) [58].

Україні шкільна медіація організовується Українським центром згоди (Роман Коваль, Ukrainian Centre for Common Ground) як програма профілактики правопорушень. Служби примирення створюються відповідно до наказу «Про подолання злочинності серед неповнолітніх та організації профілактичної роботи» Міністерства освіти і науки України. Модель Шкільної Служби Порозуміння (шкільної служби Порозуміння) сформувалася як підхід до створення безпечного середовища в навчальних закладах України протягом 2006-2010 рр. [70] Перші прецеденти створення служб медіації в школах були в Одесі в 2001 р В результаті пілотного проекту «Стратегія міліції щодо профілактики підліткової злочинності в Україні» була розроблена регіональна трирівнева модель профілактики підліткової злочинності, запропонована Департаментом кримінальної міліції у справах дітей Міністерства внутрішніх справ Україна для впровадження.

Луганська обласна група медіації активно працювала над поширенням медіативної технології серед молоді (старшокласників та студентів). Вони готують учнів (і вчителів) в якості "переговорників" в шкільних конфліктах, вивчаємо і поширюємо міжнародний досвід медіації для шкіл, юристів, соціальних працівників.

Так, за 2010-2012 роки разом з волонтеркою Корпусу Миру США Вайомінг МакКензі проведені зустрічі з учителями близько 200 шкіл Луганської області, 4 навчальні семінари та 2 вчительські конференції з медіації, в яких взяли участь близько 500 осіб.

У вересні 2017 в 8 школах Луганської області також за участю Польського центру медіації та ДМК проведені семінари з навчання навичкам медіації. В ході цих семінарів команда вчителів і учнів вперше спільно шукала відповіді на питання: «Як бути з конфліктом в класі?», «Як вирішувати конфлікти і поважати права його учасників: вчителів і учнів?», «Як не доводити шкільні конфлікти до критичної точки ? ».

Дії Луганської обласної групи медіації щодо впровадження медіації в школи активно підтримують колеги з інших регіонів України. Так, ефективною методикою роботи з конфліктами поділилися в шкільній службі примирення НВК школа-гімназія Жмеринки Вінницької області. У 2012 р. 12 вчителів та учнів з 6 шкіл Луганської області під час візиту в Жмеринку особисто ознайомилися з роботою шкільних служб примирення, поспілкувалися з колегами-координаторами служб і дітьми-медіаторами і змогли особисто оцінити ефективність даної методики.

А 28-29 жовтня 2013 року 28 вчителів та учнів з 9 шкіл Луганської області ділилися своїм досвідом розвитку практики шкільної медіації, а молодь з м. Жмеринка презентувала дуже цікавий метод «кіл примирення», спрямований на формування довіри учасників групи (класу) один до одного через знайомство, взаємну відкритість і обговорення проблем, які хвилюють всіх учасників.

У рамках Всеукраїнського проекту «Попередження гендерно зумовленого насильства, торгівлі людьми та порушення прав людини», за підтримки донорської організації «Хліб для Світу», який впроваджує Міжнародний жіночий правозахисний центр «ЛаСтрада-Україна» на період 2017-2019 років, 14 листопада 2017 року на базі СЗЗСОН№8 Херсонської області пройшов

семінар міських медіаторів «Організація роботи Шкільної служби порозуміння». В семінарі взяли участь сертифіковані медіатори-старшокласники та куратори зі шкіл: ЗЗСО№1, ЗЗСО№3, ЗЗСО№8, ЗЗСО№10, НКТЕЛ. [51]

Результатом реалізації проекту є створення інституту посередництва – шкільної служби медіації однолітків, діяльність якої спрямована на вдосконалення системи міжособових взаємин, покращення психологічного клімату в шкільному колективі.

Програма «Медіація однолітків» має на меті здійснення цілеспрямованої діяльності у профілактиці та швидкому реагуванні на конфліктні ситуації в шкільному середовищі, вона передбачає залучення дітей – медіаторів до процесу вирішення учнівських конфліктів: пройшовши навчання, учні – медіатори допомагають своїм одноліткам домовлятися у ситуаціях конфліктної взаємодії без участі вчителів, батьків, адміністрації.

Моніторинг програм шкільної медіації показав їх ефективність і позитивний результат. Це стосується покращення комунікативних навичок школярів (особливо шкільних медіаторів, оскільки вони проходять спеціальне навчання), зменшення рівня агресії в школах, тенденції підвищення згуртованості шкільного колективу, зменшення випадків булінгу. Згідно з результатами досліджень Р. Сілкока та Г. Стейсі [93], служби шкільної медіації є більш успішними, якщо в школі вже введені елементи кооперативної культури. Е. Сіллман [92] заявляє, що між успішним впровадженням служби медіації та культурним середовищем конкретної школи існує безпосередній зв'язок, що відбивається в способах, якими більшість вчителів зазвичай вирішують конфлікти. С. Сміт [94] проводив моніторинг впровадження програм шкільної медіації в трьох середніх школах Австралії, де 1800 учнів пройшли підготовку з управління конфліктами (по 5 тренінгів на рік протягом 2 років). Згідно з отриманими даними, в експериментальних школах рівень

дисциплінарних проблем значно знизився, а рівень задоволеності учнів навчанням в школі досяг найвищих показників.

3.2 Дослідження «Розробка програми курсу медіативних практик для учнів старшої школи»

Проблемна ситуація. Період навчання у школі складний для дітей з точки зору соціалізації. Це період активного особистісного становлення та трансформацій характеру, який ускладнюється міжособистісними стосунками учнів з різними характерами та сприйняттям, які постійно контактують один з одним. На жаль, методи впливу на регулювання чи вирішення конфлікту, якими часто керуються школярі не є конструктивними. Вони скоріше породжують нові причини для суперечок, ворогування, образ та навіть помсти. З іншого боку, це період виходу підлітка на один рівень із суспільством, який зумовлює зміну його ставлення до оточуючих людей. Тут починають конфліктувати соціально закріплені позиції з дитинства та дорослого світу, що зумовлює появу «зони відчуження» яка проявляється у агресивності і страху підлітків та роздратуванні і тривозі дорослих. Через цю особливість підлітки частіше намагаються вирішувати проблеми та конфлікти самі, а не звертаються по допомогу до дорослих чи батьків, а це, в свою чергу, породжує нові проблеми через брак досвіду у дітей.

Проаналізувавши матеріали викладені у попередніх розділах можна зробити висновки про те, що рівень розвитку та використання шкільної медіації в Україні менший, ніж у більш розвинених країн. Це говорить про необхідність вивчення в першу чергу актуальності медіативних центрів для учнів та розробку нових програм навчання медіації.

Об'єктом даного дослідження виступатимуть учні 10-х класів Черкаської спеціалізованої школи І-ІІІ ступенів №17.

Предмет дослідження: потреба учнів у навичках нових конструктивних шляхів вирішень конфліктів.

Мета дослідження: виявити рівень конфліктності у школі та на основі цього визначити доцільність розробки курсу програми навчання медіації для учнів.

Виходячи із вищезазначеної мети, сформульовано наступні завдання:

- Дізнатися, як часто підлітки стикаються із конфліктами у школі;
- Визначити, з ким найчастіше конфліктують учні;
- Виявити вплив конфліктних ситуацій на відвідування навчального закладу;
- Встановити зацікавленість підлітків у проведенні курсу медіації.

Виходячи із завдань дослідження можна сформулювати наступні гіпотези, які в результаті дослідження підтвердяться або спростуються:

- Більшість учнів частіше стикаються із конфліктами саме у межах школи;
- Учні зазначили, що частіше за все вони конфліктують із однокласниками, батьками та вчителями;
- Більше половини опитаних зазначили, що більшість конфліктних ситуацій не вирішуються мирним шляхом;
- Більшість учнів не хотіли б, щоб школа сприяла розвитку навичок конфліктівирішення;
- Більше половини учнів відвідували б факультативний курс занять з медіації.

Вибірковою сукупністю в даному дослідженні виступають учні 10-х класів Черкаської спеціалізованої школи I-III ступенів №17.

Обґрунтування методу дослідження: для вивчення даної проблеми необхідно отримати чіткі результати, які можна вирахувати кількісними методами і оцінити актуальність та потребу проведення курсу лекцій з медіації. Для досягнення такого результату доцільним було провести онлайн опитування. Це, зокрема, зумовлено і тим, що цей вид анкетування зручний, швидкий, не залежить від часу та місця проведення та економічний. Завдяки

проведенню дослідження саме методом онлайн-опитування, вдалося отримати більше результатів та за менший проміжок, аніж за очного анкетування.

Інтерпретація понять:

Медіація - це добровільний процес, у відповідності до якого третя сторона, в особі медіатора, надає допомогу двом або більше сторонам конфлікту, за їх згоди для попередження, урегулювання чи вирішення конфлікту.

Конфлікт – активне протистояння інтересів і поглядів двох або більше сторін.

Операціоналізація понять:

1. Визначення місця конфлікту у житті учнів можна визначити через такі показники, як:
 - 1.1. Частота конфліктних ситуацій у повсякденному житті (порядкова шкала);
 - 1.2. Оцінка частки конфліктів, що трапляються у навчальному закладі (метрична шкала);
 - 1.3. Виявлення учасників конфліктів з підлітками (номінальна шкала).
2. Визначення частоти мирного вирішення конфліктів (порядкова шкала).
3. Оцінка впливу конфліктів на відвідування навчального закладу може бути реалізована через:
 - 3.1. Чи траплялося із учнями так, що вони не хотіли відвідувати заняття через невирішений конфлікт (номінальна шкала);
 - 3.2. Оцінка частоти виникнення небажання іти до школи через невирішений конфлікт (порядкова шкала).
4. Визначення потреби та зацікавленості учнів у отриманні навичок вирішення конфліктів:
 - 4.1. Бажання отримати нові навички (номінальна шкала);
 - 4.2. Бажання учнів отримувати навички конфліктівирішення на базі навчального закладу (номінальна шкала);
 - 4.3. Бажання учнів відвідувати факультативний курс занять з медіації (порядкова шкала).

Результати дослідження

Всього у опитування прийняло участь 70 учнів 10-х класів Черкаської спеціалізованої школи I-III ступенів №17. Серед яких 32 – юнаки, а 38 – дівчата (Див. Sc. 1)

Шкала	Частота	Відсотки
чоловіча	32	45,7
жіноча	38	54,3
Всього	70	100,0

Sc. 1 Вкажіть, будь ласка Вашу стать

1. Як часто Ви стикаєтесь з конфліктами у повсякденному житті?

Переважна більшість респондентів, а саме 52,9%, відмітили, що вони часто стикаються із конфліктними ситуаціями у повсякденному житті. 12,9% учнів вказали, що зустрічаються із конфліктами дуже часто. І 34,3% опитаних вказали, що конфлікти у їхньому повсякденному житті зустрічаються рідко та дуже рідко.

Шкала	Частота	Відсотки
дуже часто	9	12,9
часто	37	52,9
рідко	22	31,4
дуже рідко	2	2,9
Всього	70	100,0

Sc. 2 Як часто Ви стикаєтесь з конфліктами у повсякденному житті?

2. Оцініть, будь ласка, за 10-бальною шкалою, яка частку з цих конфліктів відбувається саме у школі

У цьому запитанні учнів попросили оцінити частку конфліктів, що відбуваються саме у школі із загальної кількості конфліктів з якими вони стикаються від 1 до 10, де 1 – «конфлікти майже відсутні у школі», а 10 – «всі мої конфліктні ситуації відбуваються саме у школі». Їх відповіді склалися у наступний розподіл(Див. Sc.3)

	Частота	Відсотки
1	4	5,7
2	2	2,9
3	14	20,0
4	12	17,1
5	8	11,4
6	8	11,4
7	18	25,7
8	2	2,9
10	2	2,9
Всього	70	100,0

Sc 3. Оцініть, будь ласка, за 10-бальною шкалою, яка частка з цих конфліктів відбувається саме у школі

Як бачимо із таблиці №3 більшість відповідей учнів знаходиться в інтервалі між варіантами 3 та 7. Це свідчить про те, що в середньому від 30 до 70 відсотків конфліктних ситуацій із якими стикаються учні пов'язують саме з навчальним закладом.

3. Як часто конфліктна ситуація вирішується мирним шляхом?

На питання про те, як часто конфлікти вирішуються мирним шляхом більшість респондентів обрали варіант «часто» - 51,4%. Варіант «дуже часто» обрали 22,9% учнів, варіант «рідко» - 14,3%, а варіант «дуже рідко» - 11,4% учнів.

Шкала	Частота	Відсотки
дуже часто	16	22,9
часто	36	51,4
рідко	10	14,3
дуже рідко	8	11,4
Всього	70	100,0

Sc.4 Як часто конфліктна ситуація вирішується мирним шляхом?

4. Чи бувало таке, що через не вирішений конфлікт Ви хотіли пропустити заняття у школі?

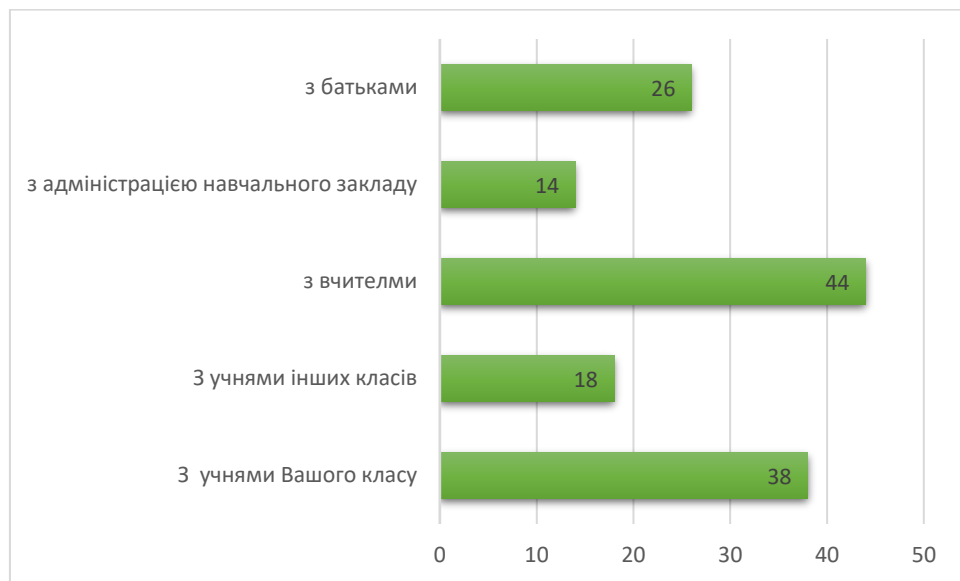
На дане питання 60% учнів відповіли «так». Це може свідчити про вплив особистих проблем учня, пов'язаних із конфліктними ситуаціями впливає на відвідування навчального закладу, а отже і на успіхи у навчанні.

Шкала	Частота	Відсотки
так	42	60
ні	28	40
Всього	70	100

Sc. 5 Чи бувало таке, що через не вирішений конфлікт Ви хотіли пропустити заняття у школі?

5. Зазначте, будь ласка, з ким найчастіше у Вас відбувається конфлікт? (можна обрати не більше трьох варіантів)

Як видно із таблиці 6, учні вказали, що найчастіше вони стикаються з конфліктами з вчителями, однокласниками та батьками. Варіант відповіді «з вчителями» обрали 44 рази, з «учнями Вашого класу» - 38 разів, а «з батьками» – 26 разів.



Sc.6 Зазначте, будь ласка, з ким найчастіше у Вас відбувається конфлікт? (можна обрати не більше трьох варіантів)

6. Чи хотіли б Ви отримати навички конструктивного врегулювання конфлікту?

Переважає більшість опитаних десятикласників обрала відповідь «так» - 85,7%

Шкала	Частота	Відсотки
так	60	85,7
ні	10	14,3
<i>Всього</i>	70	100

Sc. 7 Чи хотіли б Ви отримати навички конструктивного врегулювання конфлікту?

7. Чи хотіли б Ви, щоб школа сприяла отриманню навичок вирішення та запобігання виникнення конфліктів?

77,1% респондентів зазначили, що вони б хотіли аби школа сприяла отриманню навичок вирішення та запобігання конфліктам.

Шкала	Частота	Відсотки
так	54	77,1
ні	16	22,9
<i>Всього</i>	70	100

Sc.8 Чи хотіли б Ви, щоб школа сприяла отриманню навичок вирішення та запобігання виникнення конфліктів?

8. Якби у Вашій школі проводився факультативний курс занять з медіації, чи відвідували б Ви його?

Відповіді учнів на це питання розподілилися майже рівномірно, проте, все ж таки більшість учнів розглядають своє відвідування факультативного курсу занять як імовірне – 54,3%

Шкала	Частота	Відсотки
так	22	31,4
скоріше так	16	22,9
скоріше ні	16	22,9
ні	16	22,9
Всього	70	100

Сс. 9 Якби у Вашій школі проводився факультативний курс занять з медіації, чи відвідували б Ви його?

Виходячи із результатів дослідження можна зробити ряд *висновків* з приводу думок учнів щодо необхідності отримання додаткових навичок та знань з конструктивного вирішення конфліктних ситуацій та запобігання їх виникнення.

Так в ході розробки програми перед дослідником були поставлені такі завдання:

- Дізнатися, як часто підлітки стикаються із конфліктами у школі;
- Визначити, з ким найчастіше конфліктують учні;
- Встановити вплив конфліктних ситуацій на відвідування навчального закладу;
- Встановити зацікавленість підлітків у проведенні курсу медіації.

Всі зазначені вище завдання були вирішені в рамках даного дослідження було отримано інформацію з приводу частоти конфліктів у повсякденному

житті учнів старших класів Черкаської спеціалізованої школи I-III ступенів №17. Визначено з ким найчастіше у учнів виникають конфлікти. Встановлено наявність впливу конфліктних ситуацій на відвідування навчального закладу. Також, в ході дослідження було виявлено бажання учнів відвідувати факультативний курс з медіації.

Окрім зазначених вище завдань, в результаті дослідження було підтверджено або спростовано такі гіпотези:

- Гіпотеза про те, що більшість учнів стикаються із конфліктними ситуаціями у межах навчального закладу середньої освіти підтвердилася. Так, учні зазначили, що від 30 до 70 відсотків конфліктів відбуваються саме у школі;
- Гіпотеза про те, що найчастішу учні конфліктують з однокласниками, батьками та вчителями. Так, результати опитування показали, що найбільше конфліктів у учнів відбувається з вчителями, на другому місці – однокласники і на третьому - батьки;
- Гіпотеза про те, що найчастіше конфлікти не вирішуються мирним шляхом спростувалася. Більше половини учнів зазначили, що конфлікти частіше вирішуються у мирний спосіб.;
- 77,1 % респондентів вказали, що вони хотіли б, аби школа сприяла отриманню навичок конструктивного вирішення конфліктів. Отже твердження, про те, що більшість учнів не хотіли б, щоб начальний заклад середньої освіти займався викладанням методів вирішення конфліктів спростувався;
- Гіпотеза про те, що більше половини учнів відвідували б факультативний курс занять з медіації підтвердилася, проте, на дане запитання було отримано майже однакову частоту вибору кожного з варіантів відповідей. Це дає поштовх для подальшого

вивчення даного питання, оскільки 85,7% учнів хотіли б отримати навички конструктивного вирішення конфліктів, хоча, в той же час, 45,9 % учнів не розглядають для себе варіант відвідування факультативного навчального курсу з медіації як імовірний.

Програма навчального курсу медіації для учнів старших класів.

Дана програма розроблена на основі результатів магістерського дисертаційного дослідження. Програма включає в себе курс із трьох занять. Для курсу необхідно: кабінет із дошкою, блокноти та ручки для учнів, роздруковані матеріали для виконання вправ для учнів та викладача. Кожна вправа завершується обговоренням.

Заняття I: Знайомство з конфліктом. (1 година 30 хвилин)

1. Коло очікувань та побажань
2. Вправа на знайомство «Береги» (слухачі курсу стають у групу, ведучий умовно ділить оточуючий простір на кількість частин відповідно до варіантів і задає питання. До прикладу – «Хто що любить більше? Любителі кави – гуртуються праворуч, чаю – ліворуч». Дана вправа допоможе слухачам розслабитися та отримати позитивні емоції перед початком навчання)
3. Міні – лекція «Про конфлікт»:
 - 3.1 Що таке конфлікт?
 - 3.2 Структура конфлікту:
 - 3.2.1 Учасники конфлікту:
 - 3.2.1.1 Внутрішньо особистісний;
 - 3.2.1.2 Міжособистісний;
 - 3.2.1.3 Одна із сторін – група;

3.2.2 Умови конфлікту:

3.2.2.1 Сфера;

3.2.2.2 Тривалість конфлікту;

3.2.2.3 Вік учасників;

3.2.3 Предмет конфлікту:

3.2.3.1 Заявлений;

3.2.3.2 Прихований;

3.2.4 Дії учасників:

3.2.4.1 Домінування;

3.2.4.2 Відхід від конфлікту;

3.2.4.3 Пристосування;

3.2.4.4 Співпраця;

3.2.4.5 Компроміс;

3.2.4.6 Консенсус;

3.2.5 Результат конфлікту:

3.2.5.1 Деструктивний;

3.2.5.2 Конструктивний;

4. Перерва 15 хвилин;

5. Вправа «Ромбічний ряд» (Вправа складається з двох етапів. Перший: викладач просить учнів згадати всі їх ідентичності та зафіксувати їх на папері. Далі учням треба буде обрати 9 із них і розташувати у порядку від найбільш значимої до найменш значимої у формі ромбу: найбільш значима позиція поміщаються у вершині ромбу, нижче – 2 менш важливі позиції, під ними 3, нижчу – дві і з самого низу найменш важлива позиція. Другий етап: учні об'єднуються в пари та отримують завдання домовитися про найбільш значимі для них обох позицій і вибудовують новий ромбічний ряд. Після цього учні об'єднуються у четвірки, і так до тих пір, доки слухачі не домовляться до остаточної ієрархії ідентичностей);

6. Коло вражень та побажань;

Заняття II: Основи медіації (1 година 30 хвилин)

1. Міні – лекція «Медіація»:
 - 1.1 Поняття медіації;
 - 1.2 Види та сфери застосування медіації;
 - 1.3 Особливості процедури медіації:
 - 1.3.1 Фази медіації;
 - 1.3.2 Принципи медіації;
 - 1.3.3 Правила медіації;
 - 1.3.4 Етичний кодекс медіатора;
 - 1.4 Техніки та прийоми, які використовуються під час медіативних практик;
2. Вправа «Фаза-результат»;
3. Вправа «Я-, ти-висловлювання»;
4. Вправа «Перефраз»;
5. Коло вражень та побажань.

Заняття III: Відпрацювання здобутих навичок (2 години)

1. Навчальний кейс «Конфлікт між учнями іншого класу»;
2. Навчальний кейс «Конфлікт з однокласником»;
3. Навчальний кейс «Конфлікт з одним із батьків»;
4. Навчальний кейс «Конфлікт з учителем»;
5. Коло вражень та побажань.

Висновки до розділу 3:

У цьому розділі досліджувалося питання впровадження медіативних практик на прикладі соціальної групи учнів навчального закладу загальної середньої освіти. Було здійснено порівняльний аналіз вітчизняного та зарубіжного досвіду впровадження медіативних практик у навчальних закладах. Аналіз показав, що не зважаючи на зростання зацікавленості шкіл та медіаторів у поширенні шкільних служб медіації, Україна значно відстає від держав, у яких практика медіації стала буденною і не тільки у школах. Серед країн, які досягли значних результатів у розвитку програм медіації для шкіл варто виділити: США - Асоціація NAME, Масачусетс; Іспанія, Німеччина, Бельгія; Великобританія – «Дафна» та Фінляндія із профінансованим Міністерством освіти Форумом медіаторів.

Було проведено дослідження потреби учнів 10-х класів у проведенні їм факультативного навчального курсу з медіації і доведено наявність зацікавленості учнів у ньому, а також виявлено на які конфлікти треба звернути увагу при підготовці навчального факультативного курсу з медіації для учнів Черкаської спеціалізованої школи I-III ступенів №17. Дослідження підтвердило зацікавленість учнів у наявності та проведенні такого курсу. Зокрема дослідження показало, що найчастіше учні конфліктують із однокласниками, вчителями та батьками. Ці результати вплинули на формування програми навчального факультативного курсу занять з медіації для учнів старших класів, аби вона була якомога кориснішою та актуальною для підлітків.

Було розроблено унікальну програму навчального факультативного курсу занять з медіації для учнів старших класів. Мета цієї програми – навчити учнів конструктивній взаємодії із опонентом під час конфліктної ситуації для взаємовигідного вирішення конфлікту. Володіючи базовими навичками медіації учні зможуть вести грамотні та конструктивні переговори під час

конфлікту не залежно від статусу та віку опонента. Більше того, ці навички допоможуть збільшити кількість випадків не доведення спірної ситуації до відкритого конфлікту. Програма курсу складається із трьох занять тривалістю до двох годин і покликаних забезпечити учнів достатнім володінням навичок та знань про вирішення конфліктів за допомогою медіації на базовому побутовому рівні.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

В ході написання даної магістерської дисертаційної роботи було досягнуто мети, що була поставлена на початку роботи. Так, в межах даної роботи було визначено поняття медіативних практик та особливості їх застосування у різних суспільних сферах. Отже, медіативні практики – це комплекс заходів направлених на вирішення, врегулювання та запобігання повторення конфліктів засобами медіації. У цьому контексті медіація є добровільним процесом, у відповідності до якого третя сторона надає допомогу двом або більше сторонам конфлікту, за їх згоди для попередження, урегулювання чи вирішення конфлікту, допомагаючи їм розвивати взаємоприйнятні згоди.

Особливістю медіації є її направленість не тільки на врегулювання конфлікту а і на встановлення/налагодження міжособистісного контакту між конфліктуючими сторонами дає їй вагому перевагу у порівнянні з офіційним правосуддям. Конфліктуючі сторони самі знаходять корінь проблеми та самі встановлюють регламент подальших дій для задоволення інтересів, а не позицій обох сторін.

Щодо різних сфер застосування був розглянутий досвід США, адже його можна вважати провідним у цій сфері щодо порівняння з іншими державами. Відповідно були визначені особливості використання медіації у наступних суспільних сферах:

- Сімейна медіація;
- Медіація щодо трудових суперечок;
- Медіація у кримінальних справах (до подачі заяви; як спосіб укладення угоди, що визнає вину; «потерпілий – злочинець»);
- Медіація у групах рівних;
- Врегулювання міжнародних і міжкультурних спорів;
- Медіація у сфері охорони здоров'я.

Не зважаючи на особливий підхід до кожного виду ситуації, медіація вимагає дотримання чіткої процедури та регламенту, оскільки робота ведеться із почуттями людей і не можна допустити травмування. Ці аспекти також були дослідженні в рамках магістерської дисертаційної роботи.

Було проаналізовано поняття та поведінку соціальних груп. Отже, соціальна група – це сукупність людей, що за певних причин пов'язані між собою і взаємодіють один з одним за допомогою певного сформованого набору норм, правил та інструментів. В залежності від типу групи, вона по різному реагує на конфлікти. Більш детально були проаналізовані конфлікти, що притаманні малим групам, а саме:

- міжособистісні;
- мікрогрупові;
- міжмікрогрупові;
- групові конфлікти.

Серед особливостей конфліктів у малих групах було підкреслено те, що наявність тісних зв'язків між членами всередині групи призводить до жорсткішого перебігу конфлікту у тому разі, коли він внутрішньогруповий, та з іншого боку до консолідації членів групи коли мова йде про міжгрупові та міжмікрогрупові конфлікти. Велику роль у ході та вирішенні відіграє статус індивіда або підгрупи. Це пояснюється ієрархічністю малих соціальних груп і стосується не тільки формальних, як може здатися на перший погляд, а усіх видів малих соціальних груп. Різниця лише у жорсткості внутрішнього регламенту. Для того, щоб впливати на конфлікти в малих групах необхідно мати чітке уявлення про особливості її будови, правил та внутрішнього регламенту. Якщо проводити внутрішньогрупову медіацію між більше ніж двома сторонами конфлікту треба бути готовим до певного супротиву з боку деяких учасників процедури, не бажання приймати участь у підборі варіантів вирішення проблеми та навіть спроб зірвати процедуру.

Вплив медіативних практик на поведінку соціальних груп був детально досліджений на прикладі соціальної групи школярів.

В рамках даної магістерської роботи було успішно розроблено навчальну факультативну програму курсу з медіації для учнів старших класів навчальних закладів загальної середньої освіти.

Відповідно до мети дослідження перед автором було поставлено ряд задач, які були виконані в ході роботи над магістерською дисертацією.

Було проаналізовано підходи до визначення поняття медіативних практики та різновидів їх класифікацій. Поняття медіації включає в себе весь структурований процес підтримки переговорів, від перших контактів зі сторонами і до підписання заключної угоди. З цього слідує, що його можна використовувати протягом усього конфлікту. Зосереджено увагу на загальних особливостях процедури медіації, її основних принципах та навичок, якими має володіти медіатор для проведення успішних медіацій. Основна задача медіатора – це сформувати платформу для продуктивних переговорів, надзвичайно важливо забезпечити рівність учасників процесу та їх комфорт.

Було якісно описано особливості застосування медіативних практик у різних суспільних сферах. Це медіація: сімейна, з трудових спорів, в охороні здоров'я, у кримінальних справах, «групах рівних», міжнародних та міжкультурних спорів. Деталізовані особливості підходу до вищеперерахованих сфер застосування медіації, висвітлені аспекти, на яких медіатору треба акцентувати увагу у ході підготовки та проведення медіації в залежності від ситуації. Перелічені «небезпечні» аспекти, яких треба уникати під час проведення процедури медіація. До прикладу – у медіації з приводу випадків насилля в сім'ї не можна лишати постраждалу сторону із насильником наодинці, не варто садити їх поруч. Треба зробити усе аби жертва відчувала себе у безпеці.

Було проаналізовано підходи вітчизняних та зарубіжних науковців до визначення соціальних груп. Окрім самого поняття «соціальна група» були

висвітлені особливості її структури, організації та взаємодії. Проаналізовані фактори, що сприяють об'єднанню індивідів у групи. Розглянуто різні типи класифікацій соціальних груп.

Було успішно досліджено особливості конфліктів, притаманних малим соціальним групам. Розглянуті як внутрішні конфлікти так і зовнішні. А також особливості внутрішньої взаємодії соціальної групи під час конфліктної ситуації.

Проаналізовано вітчизняний та зарубіжний досвід впровадження медіативних практик у середніх навчальних закладах. Встановлено, що Україна у порівнянні із США та багатьма країнами ЄС знаходиться у початковій стадії впровадження медіативних практик у інститут середньої освіти.

Було проведено дослідження потреби учнів 10-х класів у проведенні їм факультативного навчального курсу з медіації і доведено наявність зацікавленості учнів у ньому, а також виявлено на які конфлікти треба звернути увагу при підготовці навчального факультативного курсу з медіації для учнів Черкаської спеціалізованої школи I-III ступенів №17. Дослідження підтвердило зацікавленість учнів у наявності та проведенні такого курсу. Зокрема дослідження показало, що найчастіше учні конфліктують із однокласниками, вчителями та батьками. Ці результати вплинули на формування програми навчального факультативного курсу занять з медіації для учнів старших класів, аби вона була якомога кориснішою та актуальною для підлітків.

Було розроблено унікальну програму навчального факультативного курсу занять з медіації для учнів старших класів. Програма курсу складається із трьох занять тривалістю до двох годин і покликаних забезпечити учнів достатнім володінням навичок та знань про вирішення конфліктів за допомогою медіації на базовому побутовому рівні.

Таким чином, в даній роботі були уточнені поняття «медіація», «соціальна група», «конфлікт» та розкриті їх особливості. Здійснено порівняльний аналіз вітчизняного та зарубіжного досвіду впровадження медіативних практик у навчальних закладах і встановлено, що на жаль, Україна за темпами розвитку цього напрямку відстає від багатьох країн. Було проведено дослідження потреби учнів 10-х класів у проведенні їм факультативного навчального курсу з медіації і доведено наявність зацікавленості учнів у ньому. А також, розроблено унікальну програму навчального факультативного курсу з медіації для учнів старших класів закладів середньої освіти.

Виходячи із означених вище висновків можна запропонувати ряд дій: перш за все, необхідно докладніше дослідити проблему конфліктів з якими стикаються підлітки, провести аналіз можливих причин того, що основна кількість конфліктів відбувається саме у навчальному закладі загальної середньої освіти. Дане дослідження може слугувати відправною точкою для більш глибокого вивчення питання боротьби з конфліктогенністю шкільного середовища за допомогою технік та інструментів медіації. Тим не менш, розроблена програма навчального факультативного курсу з медіації для учнів старших класів закладів середньої освіти готова для використання.

Рекомендовано проводити подальший, більш детальний та поглиблений аналіз особливостей конфліктів у соціальній групі учнів, а також продовжити розробляти та покращувати методи викладання базовим знанням та навичкам медіативних практик.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Література українською та російською мовами:

1. Авдеев С. П. Знание в связях социальности. / С. П. Авдеев. – Москва: Мысль, 2005, 327 с.
2. Алахвердова О. В. История развития медиации / О. В. Алахвердова, Е. Н. Иванова. // Вестник Санкт-Петербургского Университета. – 2007. – №2. – С. 73–77.
3. Андреев Ю. П. Социальные институты: содержание, функции, структура. / Ю. П. Андреев, Н. М. Коржевская, Н. Б. Костина. – Свердловск: Урал, 1989, 84 с.
4. Андреева Г. М. Зарубежная социальная психология XX столетия. Теоретические подходы / Г. М. Андреева, Н. Н. Богомолова, Л. А. Петровская. – М.: Аспект Пресс, 2009, - 286 с
5. Андреева Г. М. Социальная психология. / Г. М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2003, - 364 с.
6. Антипина Г. С. Энциклопедический социологический словарь. / Г. С. Антипина. – Москва: ИСПИ РАН, 1995. – 940 с.
7. Анцупов А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Москва: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
8. Безпальча Р. Шляхи мирного розв'язання конфліктів у школі / Р. Безпальча. – Тернопіль: Підручники і посібники, 2001. – 96 с.
9. Бесемер Х. МЕДИАЦИЯ. Посредничество в конфликтах. / Христоф Бесемер. – Калуга: Духовное познание, 2004. – 176 с.
10. Бондаренко-Зелінська Н. Л. Окремі аспекти альтернативного вирішення спорів при врегулюванні сімейних конфліктів. [Електронний ресурс] / Н. Л+З.. Бондаренко-Зелінська – Режим доступу до ресурсу: http://ukrmediation.com.ua/ru/useful_information/articles/?pid=1018.

- 11.Галлямов Р. Р. Понятие «социальная группа» в современной науке: основные теоретические подходы(зарубежные трактовки) / Р. Р. Галлямов, Л. И. Горемыкина. // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия экономика. – 2017. – №3. – С. 133–130.
- 12.Гвоздарева М. В. Посредничество как метод альтернативного разрешения корпоративных конфликтов : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. соц. наук / Гвоздарева М. В. – Москва, 2006, - 156 с.
- 13.Гидденс Э. Социология / Э. Гидденс. – Москва: Эдиториал УРСС, 1999. – 703 с.
- 14.Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – Санкт-Петербург: Лань, 2013. – 467 с.
- 15.Давыденко Д. Л. Вопросы юридической терминологии в сфере "альтернативного разрешения споров" / Д. Л. Давыденко. // Третейский суд. – 2009. – №1. – С. 40-53.
- 16.Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта / Р. Дарендорф. – Санкт-Петербург: Лань, 2013. – 190 с.
- 17.Добреньков В. И. Фундаментальная социология: В 15 т. Т. 1. Теория и методология. / В. И. Добреньков, А. И. Кравченко. – Москва: ИНФРА-М, 2003. – 908 с.
- 18.Добреньков В. И. Фундаментальная социология: В 15 т. Т. 4. Общество: статика и динамика. / В. И. Добреньков, А. И. Кравченко. – Москва: ИНФРА-М, 2004. – 1120 с.
- 19.Добреньков В. И. Фундаментальная социология: В 15 т. Т. 5. Социальная структура. / В. И. Добреньков, А. И. Кравченко. – Москва: ИНФРА-М, 2004. – 1096 с.
- 20.Добреньков В. И. Фундаментальная социология: В 15 т. Т. 6. Социальные деформации. / В. И. Добреньков, А. И. Кравченко. – Москва: ИНФРА-М, 2005. – 1074 с.

- 21.Добренев В. И. Фундаментальная социология: В 15 т. Т. 7. Человек. Индивид. Личность. / В. И. Добренев, А. И. Кравченко. – Москва: ИНФРА-М, 2005. – 960 с.
- 22.Дюркгейм Э. Самоубийство: Социологический этюд / Э. Дюркгейм. – Москва: Мысль, 1994. – 399 с.
- 23.Етичний кодекс медіатора «Українського центру порозуміння» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://www.commonground.org.ua/dld/2006_20_04_RJConf/22-ethical_codex.pdf.
- 24.Заславская Т. И. Социальная структура современного российского общества. / Т. И. Заславская. // Общественные науки и современность. – 1997. – №2. – С. 5–23.
- 25.Зборовский Г. Е. Социальные общности и их временные характеристики. [Електронний ресурс] / Г. Е. Зборовский – Режим доступу до ресурсу: <http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/24001/3/iurp-2014-123-17.pdf>.
- 26.Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: Учебное пособие для студентов ВУЗов, (изд. в рамках программы обновления гум. образования), 3-изд. доп и пер./А. Г. Здравомыслов - М.: Аспект-Пресс, 1996. - 317 с.
- 27.Здрок О. Н. Семейная медиация: мировой опыт и перспективы развития в Республике Беларусь. / О. Н. Здрок. // Право в современном белорусском обществе. – 2015. – №10. – С. 316–323.
- 28.Зер Г. Изменение объектива: новый взгляд на преступление и правосудие. / Г. Зер. – Москва: Унив. Изд-во Пульсары, 2014. – 224 с.
- 29.Иванова М. С. Медиация как способ защиты прав и интересов супругов при расторжении брака. : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юр. наук : спец. 12.00.03 / Иванова М. С. – Москва, 2014. – 26 с.
- 30.Йосипенко С. Т. Перспективи інституціоналізації сімейної медіації у приватно-правових відносинах / С. Т. Йосипенко. // Науково-

- інформаційний вісник Івано-Франківського університету права імені Короля Данила Галицького: Журнал. Серія Право. – 2017. – №3. – С. 201–209.
- 31.Каганович А. А. Социальная группа как объект социально-философского анализа / А. А. Каганович. // Гуманитарий: актуальные проблемы гуманитарной науки и образования. – 2012. – №1. – С. 58–62.
- 32.Калашникова С. И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции. - М. : инфороник-медиа, 2011. - 304 с
- 33.Карнозова Л. М. Восстановительное правосудие для несовершеннолетних и социальная работа. Учебное пособие / Л. М. Карнозова. – Москва: МОО Центр „Судебно-правовая реформа”, 2001. – 334 с.
- 34.Катанян К. Медиация приходит с Запада. Россиян научат договариваться, чтобы не доводить дело до суда. / К. Катанян. // Политический журнал. – 2005. – №8. С. 35-49
- 35.Коваленко Т. Медіація: процедура врегулювання спорів за взаємною згодою сторін [Електронний ресурс] / Т. Коваленко // Теорія і практика інтелектуальної власності. – 2017. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.inprojournal.org/wp-content/uploads/2017/06/117Kovalenko-T.pdf>.
- 36.Ковач К. Медиация : краткий курс / Кимберли Ковач. – Москва: Инфотропик Медиа, 2013. – 316 с.
- 37.Козер Л. Функции социального конфликта / Л. Козер. – Москва: Идея пресс, 2000. – 205 с.
- 38.Коновалов А. Ю. Модели работы с конфликтами на основе восстановительной медиации в системе образования. [Електронний ресурс] / А. Ю. Коновалов // Психолого-педагогические исследования.. – 2014. – Режим доступу до ресурсу: <http://psyedu.ru/journal/2014/3/Konovалov.phtml>.

39. Коновалов, А. Школьные службы примирения и восстановительная культура взаимоотношений. Практическое руководство / А. Коновалов. – Москва: Издательский дом Академия, 2014. – 214 с.
40. Коновалов, А.Ю. Школьная служба примирения / А. Коновалов // Справочник заместителя директора школы. – 2008. – №2 – С.68 – 76.
41. Коэн Р. Медиация ровесников в школе: школьники разрешают конфликт /Р. Коэн. – Одесса: ООМГ, 2001. – 202 с.
42. Куатова А. А. . Особенности процедуры медиации в семейных спорах. [Электронный ресурс] / А. А. Куатова – Режим доступа до ресурсу: [http://www.rusnauka.com/ 5_SWMN_2014/Pravo/9_159313.doc.htm](http://www.rusnauka.com/5_SWMN_2014/Pravo/9_159313.doc.htm).
43. Кулапов Д. С. Виды медиации: теоретический аспект / Д. С. Кулапов. // Вестник Саратовской государственной юридической академии. – 2014. – №4. – С. 119–122.
44. Лабутина М. В. Модели медиации / М. В. Лабутина, А. А. Павлушина. // Вестник Самарского государственного экономического университета. – 2012. – №7. – С. 61–64.
45. Лаврова Н. М. Медиация. Принятие ответственных решений. / Н. М. Лаврова, В. В. Лавров. – Москва: Институт консультирования и системных решений, 2013. – 224 с.
46. Лоусон Т. Социология: словарь-справочник / Т. Лоусон., М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000. – 608 с.
47. Луговцова, Е. И. Организация школьной службы медиации : пособие для педагогов учреждений общ. сред. образования с белорус. и рус. яз. обучения / Е. И. Луговцова, Ю. Н. Егорова. — Минск : Нац. ин-т образования, 2017. – 200 с.
48. Лукманов Е. В. Психология школьного конфликта / Е. В. Лукманов. // Справочник заместителя директора школы.. – 2008. – №5. – С. 61–67.

- 49.Мазаракі Н. Медіація в Україні: проблеми теорії та практики / Н. Мазаракі. // Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. – 2016. – №1. – С. 92–100.
- 50.Маркс, К. Энгельс. Ф. Сочинения, тома 1-39. [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.marxists.org/russkij/marx/cw/>
- 51.Медіація в школі [Електронний ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://gurt.org.ua/news/informator/20461/>
- 52.Мендра А. Основы социологии: учебное пособие для вузов / А. Мендра. – Москва: NOTA BENE, 1999. – 344 с.
- 53.Мертон Р. Явные и латентные функции / Р. Мертон. – Москва: Хранитель, 1968. – (Структурно-функциональный анализ и современная социология.).
- 54.Миллер И. С. Ко-медіація як спосіб урегулювання конфліктів [Електронний ресурс] / И. С. Миллер – Режим доступа до ресурсу: http://www.pglu.ru/editions/un_reading/detail.php?SECTION_ID=3050&ELEMENT_ID=23285.
- 55.Некрасова, А.Н. Конфликтология. Конфликты в организациях / А.Н. Некрасова. – Москва: Издательский дом АСТ, 2013. – 199 с.
- 56.Носырева, Е.И. Альтернативное разрешение споров в США / Е.И. Носырева. – Москва: Городец, 2015. – 154 с.
- 57.Овчинникова Т. С. Служба примирения в образовательном учреждении. / Т. С. Овчинникова, Г. А. Павлович. – Тюмень: Изд-во предпринимателя В.В. Заякина, 2008. – 54 с.
- 58.Перечень школьных служб примирения Украины [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <http://safeschools.com.ua/ru/>
- 59.Пособие ведущего программ примирения потерпевших и правонарушителей. – Киев: Украинский Центр Согласия, 2005. – 56 с.

- 60.Праніс К. Кола примирення. Від злочину до повернення в громаду. / К. Праніс, Б. Стюарт, М. Уедж. – Київ: Видавець Захарченко В.О., 2008. – 272 с.
- 61.Решетникова И. В. Право встречного движения. Посредничество и российский арбитражный процесс / И. В. Решетникова. // Медиация и право. Посредничество и примирение.. – 2007. – №2. – С. 21-29.
- 62.Рябина Е. В. Медиация в работе педагога высшей школы / Е. В. Рябина. // Образование и наука. – 2015. – №2. – С. 52–61.
- 63.Савченко Д. В. Социальные группы в структуре общества: теоретические концепции и управленческие модели / Д. В. Савченко. // ОБЩЕСТВО И ПРАВО. – 2014. – №3. – С. 292–296.
- 64.Середа О. Г. Медіація (посередництво) як альтернативний спосіб вирішення трудового спору / О. Г. Середа. // Право та інновації. – 2017. – №2. – С. 38–45.
- 65.Сидоренков А.В. Конфликт в малой группе: понятие, функции, виды и модель // А.В. Сидоренков // Северо-Кавказский психологический вестник – 2008 – №6. – С. 22-28.
- 66.Смелзер Н. Социология / Н. Смелзер. – Москва: Феникс, 1994. – 687 с.
- 67.Терещенко И. Г. Медиация в школе: виды, принципы, практические аспекты внедрения / И. Г. Терещенко, А. И. Гусев. // Психология обучения. – 2013. – №3. – С. 125–133.
- 68.Терещенко И. Г. Медиация в школе: украинский опыт внедрения / И. Г. Терещенко, А. В. Гусева, А. И. Гусев. – Киев: Информационно-исследовательский центр «Интеграция и развитие», 2013. – 150 с.
- 69.Хананашвили Н. Л. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры : сб. материалов / Н. Л. Хананашвили. – Москва: Фонд «Новая Евразия», 2012. – 90 с.

- 70.Худякова Т. М. Опыт внедрения медиации на Украине [Электронный ресурс] / Т. М. Худякова – Режим доступа до ресурсу: http://mediator-tm.com/publ/opyt_vnedrenija_mediacii_na_ukraine/1-1-0-3.
- 71.Чхартишвили Д. А. Генезис медиации и примирительных процедур / Д. А. Чхартишвили. // Гуманитарий Юга России. – №1. – С. 280–285.
- 72.Шибутани Т. Структура организованных групп. / Т. Шибутани. – Ростов-на-Дону: Социальная психология., 1998. – 544 с. – (Феникс).
- 73.Щепаньский Я. Элементарные понятия социологии / Я. 69. Щепаньский. – Москва, 1969. – 240 с.
- 74.Юркевич Ю. Школьная служба примирения: что это такое [Электронный ресурс] / Ю. Юркевич – Режим доступа до ресурсу: http://letidor.ru/article/kak_roditeli_menyayut_shkolu_33097/.
- 75.Яковлев В. Ф. Закон свободного применения / В. Ф. Яковлев. // Медиация и право. Посредничество и примирение. – 2006. – №1, С. 12-18
- 76.Якуба Е. А. Социология. Учебное пособие для студентов. / Е. А. Якуба. – Харьков: Константа, 1996. – 161 с.

Література іноземними мовами

- 77.Baginsky W. Peer mediation in the UK : a guide for schools [Электронный ресурс] / Baginsky – Режим доступа до ресурсу: <http://www.creducation.org/resources/peermediationintheuk.pdf>.
- 78.Blau P. M. Crosscutting Social Circles. Testing a Macrostructural Theory of Intergroup Relations. / P. M. Blau, J. E. Schwartz. – London: Academic Press, Inc., 1984. – 251 p.
- 79.Boulle L. Mediation: principles, process, and practice. / L. Boulle, M. Nasic. – London: Butterworths, 2016. – 321 p.

80. Bryan P. E. Killing Us Softly: Divorce Mediation and the Politics of Power / Penelope Bryan., 1992. – 321 p.
81. Celeste P. Buller [Электронный ресурс] / P. Buller Celeste – Режим доступа до ресурсу: <http://alex.clst.org/csbsjucoursework/peermediationinunitedstateshighschools/HighSchoolPeerMediationPaper.pdf>.
82. Code J. R. Social Identities, Group Formation, and the Analysis of Online Communities [Электронный ресурс] / J. R. Code, N. E. Zaparyniuk. - Режим доступа: <http://wiki.stoa.usp.br/images/8/89/Socialidentity.pdf>
83. Cohen R. School mediation. Peer mediation insights from the desk of Richard Cohen [Электронный ресурс] / R. Cohen – Режим доступа до ресурсу: http://www.schoolmediation.com/newsletters/2002/11_02.html#article1.
84. Crawford D. K. Conflict resolution education : preparing youth for the future / D. K. Crawford, R. J. Bodine. // Juvenile Justice. – 2001. – №8. – С. 21–29.
85. Guidance for Effective Mediation, United Nations [Электронный ресурс] / Режим доступа до ресурсу: https://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/GuidanceEffectiveMediation_UNDPA2012%28english%29_0.pdf
86. Epstein B. What are social groups? Their metaphysics and how to classify them / Brian Epstein., 2017.
87. Gjerde M. Street Mediation Norwegian Red Cross : empowering young people as conflict mediators [Электронный ресурс] / M. Gjerde, E. Foss – Режим доступа до ресурсу: <http://passthrough.fw-notify.net/download/440911/> <http://www.iirp.edu/pdf/Nova-Scotia-2011-Presentations/Nova-Scotia-2011Gjerde-Foss.pdf>.
88. Grillo T. The Mediation Alternative: Process Dangers for Women / Trina Grillo., 1991.
89. Homans G. C. Social Behavior: Its Elementary Forms/ Homans. – New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1974. – 386 p.

90. Jary D. Collins Dictionary of Sociology / David Jary, Julia Jary, 2000. – 544 с.
91. Restorative Justice for All. Connecting, creating and educating online [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <http://rj4all.info/>
92. Sellman, E. Peer mediation, school culture and sustainability / E. Sellman. — Pastoral Care in Education. — 2002. — 20, 2, 7—11.
93. Silcock, P., Stacey, H. Peer mediation and the cooperative school, Education 3 to 13 / P. Silcock, H. Stacey. — June 1997. — 3—8.32.
94. Smith, S. W. Conflict resolution and peer mediation in middle schools :extending the process and outcome knowledge base/ S. W. Smith [et al.]. — Journal of Social Psychology. 142. — 567—586.31.
95. The school mediator newsletter [Электронный ресурс] // The State of Peer Mediation 2011 Survey. – Режим доступа до ресурсу: [http:// www.schoolmediation.com/newsletters/2011/06_11.html](http://www.schoolmediation.com/newsletters/2011/06_11.html).
96. Zylstra A. Mediation and Domestic Violence: A Practical Screening Method for Mediators and Mediation Program Administrators [Электронный ресурс] / Alexandria Zylstra., 2001. Режим доступа до ресурсу: <https://scholarship.law.missouri.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1391&context=jdr>